

Trajectoire COVID-19 – CLSC Vaudreuil

ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE DIRECTIVES POUR L'AGENT DE SÉCURITÉ

IMPORTANT : Seule la conseillère technique aux mesures d'urgence et sécurité civile peut modifier les tâches, rôles ou responsabilités des agents de sécurité.

MESURES PCI¹ À ASSURER:

1. Demander à l'utilisateur de se laver les mains;
2. Demander à l'utilisateur de mettre un masque de procédure et lui remettre à l'aide d'une pince;
3. Demander à l'utilisateur de se laver les mains à nouveau.

QUESTIONS À POSER :

1. Avez-vous eu un résultat positif à la COVID-19 dans les 10 derniers jours?

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un prélèvement: lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil des prélèvements.
- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un rendez-vous au GMF, faire patienter l'utilisateur dans la salle dédiée à cette clientèle (salle 107). Communiquer avec le GMF au poste #72249 afin de les aviser qu'un usager est arrivé.
- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un autre service qu'un prélèvement: lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures).
- Aviser l'utilisateur de :
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC;
 - Ne toucher aucune surface (incluant la borne);
 - Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps;
 - Conserver son masque de façon à bien couvrir son nez et sa bouche en tout temps.
- Si **NON**, poursuivre le questionnaire à la question 2.

2. Présentez-vous un ou des symptômes de la COVID-19?

Demander à l'utilisateur de regarder l'affiche avec les symptômes de la COVID-19.

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un prélèvement: lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil des prélèvements.
- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un rendez-vous au GMF, faire patienter l'utilisateur dans la salle dédiée à cette clientèle (salle 107). Communiquer avec le GMF au poste #72249 afin de les aviser qu'un usager est arrivé.
- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un autre service qu'un prélèvement: lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures);
- Aviser l'utilisateur de :
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC;
 - Ne toucher aucune surface (incluant la borne);

¹ Prévention et contrôle des infections

Trajectoire COVID-19 – CLSC Vaudreuil

- Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps;
- Conserver son masque de façon à bien couvrir son nez et sa bouche en tout temps.

→ Si **NON**, poursuivre le questionnaire à la question 3.

3. Êtes-vous immunodéprimé (immunosupprimé)?

→ Si **OUI**, lui remettre un coupon **mauve** :

- Si l'utilisateur a un rendez-vous, l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures);

→ Si **NON**, diriger l'utilisateur au guichet d'accueil de son secteur.

4. Accompagnateur (viser à limiter le nombre d'accompagnateurs)

→ Un seul accompagnateur est autorisé par usager et ce seulement si sa présence est essentielle à la visite de l'utilisateur;

→ Pour les enfants (< 18 ans), la présence de deux accompagnateurs peut être acceptée;

→ Interdire les accompagnateurs symptomatiques ou positifs à moins que ceux-ci ne soient absolument essentiels.

5. Refus ou incapacité à porter le masque : Si refus de porter un masque pour une des conditions suivantes :

- Avec un billet médical : diriger l'utilisateur vers l'accueil qui contactera l'intervenant concerné;
- Avec une condition médicale : diriger l'utilisateur vers l'accueil qui contactera l'intervenant concerné;
- Anti-masque : refuser l'accès à l'installation à l'utilisateur.

6. Usager qui se présente pour prendre un rendez-vous pour un prélèvement : Il peut arriver qu'un usager se présente au CLSC pour prendre un rendez-vous pour un prélèvement. À ce moment, lui remettre le coupon :

Comment prendre un rendez-vous pour un prélèvement :
En utilisant "clicsanté.ca"
En appelant au **1-833-699-2414**

7. Usager qui se présente pour un dépistage COVID-19 : Inviter l'utilisateur à appeler le **1-877-644-4545**, ce test ne se fait pas au CLSC.

En tout temps, vous pouvez vous référer à l'agente administrative à l'accueil pour de l'aide.

Trajectoire COVID-19 – CLSC Vaudreuil

CONSIGNES POUR LE PERSONNEL DU CLSC

Usager avec coupon rouge ayant un rendez-vous au prélèvement

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon rouge afin de réduire les risques de contamination auprès des autres usagers;
- Le personnel de l'accueil évalue le motif de visite de l'usager;
- Le personnel de l'accueil dirige l'usager vers :

CLSC Vaudreuil	Salle 107
----------------	-----------

- Le personnel de l'accueil avise l'infirmière qu'un usager se trouve dans la salle 107.
- L'infirmière revêt les mesures de protection nécessaires pour aller faire l'évaluation et/ou les prélèvements;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmes-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- L'infirmière avise l'agente administrative de procéder à l'inscription de l'usager si la décision suite à l'évaluation est de réaliser les prélèvements (prélèvements urgents seulement);
- Pour un usager COVID positif, celui-ci doit être accompagné lors de ses déplacements dans le CLSC (pour se rendre au bureau de l'intervenant et aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC);
- Pour un usager présentant des symptômes de COVID, celui-ci doit être accompagné lors de son déplacement vers le local où il recevra ses soins et, à moins que la suspicion de COVID-19 s'avère non-fondée, aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC.

Usager avec coupon rouge ayant un rendez-vous au GMF

- Le personnel de l'accueil du GMF revêt les mesures de protection nécessaires et va chercher l'usager au 1^{er} étage et procède à l'enregistrement et la validation des informations de l'usager en évitant de prendre les cartes d'identité;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmes-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- Le personnel de l'accueil du GMF dirige l'usager vers:

GMF Vaudreuil	Chaises dédiées
---------------	-----------------

- L'intervenant revêt les mesures de protection nécessaires avant d'aller chercher l'usager;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmes-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- Pour un usager COVID positif, celui-ci doit être accompagné lors de ses déplacements dans le CLSC (pour se rendre au bureau de l'intervenant et aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC);
- Pour un usager présentant des symptômes de COVID, celui-ci doit être accompagné lors de son déplacement vers le local où il recevra ses soins et, à moins que la suspicion de COVID-19 s'avère non-fondée, aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC);

Trajectoire COVID-19 – CLSC Vaudreuil

Usager avec coupon rouge ayant un rendez-vous autre que les prélèvements/médecin du GMF

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon rouge afin de réduire les risques de contamination auprès des autres usagers;
- Le personnel de l'accueil procède à l'enregistrement et à la validation des informations de l'utilisateur en évitant de prendre les cartes d'identité;
- Le personnel de l'accueil dirige l'utilisateur vers:

CLSC Vaudreuil	Salle 107
----------------	-----------

- Le personnel de l'accueil informe l'intervenant (l'infirmière ou le professionnel) de l'arrivée de l'utilisateur;
- L'intervenant revêt les mesures de protection nécessaires avant d'aller chercher l'utilisateur;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmes-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- Pour un usager COVID positif, celui-ci doit être accompagné lors de ses déplacements dans le CLSC (pour se rendre au bureau de l'intervenant et aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC);
- Pour un usager présentant des symptômes de COVID, celui-ci doit être accompagné lors de son déplacement vers le local où il recevra ses soins et, à moins que la suspicion de COVID-19 s'avère non-fondée, aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC);

Usager avec un coupon rouge n'ayant pas de rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon rouge afin de réduire les risques de contamination auprès des autres usagers;
- Le personnel de l'accueil évalue le motif de visite de l'utilisateur;
- Si l'utilisateur vient pour un service fourni par l'accueil, celui-ci pourra être donné selon les procédures habituelles. Dans le cas des cartes RAMQ, le personnel de l'accueil pourra demander à l'utilisateur de revenir à une date ultérieure;
- Au besoin, le personnel de l'accueil dirige l'utilisateur vers la salle d'attente 107;
- Au besoin, le personnel de l'accueil peut solliciter un intervenant du secteur concerné (ex : une infirmière de la CASI ou un travailleur social de l'AAO) pour évaluer l'utilisateur et valider si celui-ci doit recevoir des services le jour même.

Usager avec un coupon mauve ayant un rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon mauve afin de réduire les risques que ceux-ci soient exposés à des usagers ayant un coupon rouge;
- Le personnel de l'accueil contacte l'intervenant avec qui l'utilisateur a rendez-vous afin de voir si la prise en charge peut être faite rapidement. Au besoin, faire patienter l'utilisateur sur la chaise dédiée (chaise identifiée à l'aide d'une affiche dans la salle d'attente).

Usager avec un coupon mauve n'ayant pas de rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon mauve afin de réduire les risques que ceux-ci soient exposés à des usagers ayant un coupon rouge;

Commenté [AL1]: Où se trouve la chaise dédiée?

Commenté [HJ(2R1)]: On me dit que les chaises sont séparées par des plexiglass

Commenté [BD(3R1)]: Relocalisé dans un autre endroit. Près de l'autre salle d'attente qui est fermée Il y aura une gestion des risques. Mettre plexiglass
Il est préférable qu'il soit dans le corridor à cette endroit qu'à côté de la salle d'attente. Le risque de transmission est faible lorsqu'une personne circule. À discuter mardi

Trajectoire COVID-19 – CLSC Vaudreuil

- Diriger l'utilisateur vers la borne d'inscription;
- Le personnel de l'accueil évalue le motif de visite de l'utilisateur;
- Si l'utilisateur vient pour un service fourni par l'accueil, celui-ci pourra être donné selon les procédures habituelles;
- Au besoin, faire patienter l'utilisateur sur la chaise dédiée;
- Au besoin, le personnel de l'accueil peut solliciter un intervenant (ex : une infirmière de la CASI ou un travailleur social de l'AAO).

Commenté [AL4]: Où se trouve la chaise dédiée?

Commenté [BD(5R4)]: Relocalisé dans un autre endroit. Près de l'autre salle d'attente qui est fermée Il y aura une gestion des risques. Mettre plexiglass
Il est préférable qu'il soit dans le corridor à cette endroit qu'à côté de la salle d'attente. Le risque de transmission est faible lorsqu'une personne circule. À discuter mardi

Commenté [ML6R4]: Chaise sera relocalisée près de la salle d'attente 104 C sur le petit mur Plexi-glass a installée