COVID-19
Trajectoires – clientèle externe – ENTRÉE PRINCIPALE - Laurentien

Clinique externe, Électrophysiologie, Hémato-oncologie, Imagerie médicale, Médecine de jour, Services de santé courants, Court séjour/endoscopie, Visites humanitaires

L'agent de sécurité affecté à l'entrée principale oriente les usagers ou les visiteurs dans le service approprié
(se réfère au document « *COVID-19 Consignes aux agents de sécurité et au personnel affecté à l'entrée des centres hospitaliers* »)

Pour les services de :

- Urgence OU
- Unité des naissances OU
- Clinique régionale de 2e ligne d'allaitement

Se référer à la trajectoire interne de ces services

Pour les autres services, diriger les usagers à l'accompagnateur dédié à la clientèle externe située au kiosque des bénévoles. **Poste 34342**

Pour l'accompagnateur dédié à la clientèle externe :

- **Porter l'ÉPI** selon les recommandations en vigueur
- **Remplir** le *Questionnaire d'orientation pour la Clientèle externe, Contexte COVID-19*
  (se référer au document « *COVID-19 Critères et symptômes – PCI CISSS des Laurentides* »)

Si répond **OUI** au questionnaire

Usager positif COVID-19

Usager ROUGE

Usager JAUNE

- Demander à l'usager/visiteur de procéder à l'hygiène des mains (HDM) et de mettre un masque de procédure en tout temps lorsqu'il est présent dans l'hôpital
- Pour les ***visites humanitaires***, les cas *confirmés* COVID-19 ou *suspectés ne sont pas* autorisés à accompagner ou visiter un usager
- Lors de l'appel au service receveur pour s'assurer que l'usager a un rendez-vous, les aviser qu'il s'agit d'un usager **rouge** ou **jaune** afin qu'il soit dirigé si possible directement dans la salle d'examen

Le service receveur peut accueillir immédiatement l'usager/visiteur

OUI

L'usager doit être escorté par un membre du personnel affecté aux déplacements

NON

L'usager détient un téléphone cellulaire **ET** une voiture

OUI

- Valider le numéro de téléphone à 2 reprises
- Demander à l'usager de garder son téléphone chargé et ouvert et d'aller attendre dans sa voiture qu'un membre du personnel l'appelle pour l'aviser que le service receveur est prêt à le recevoir
- Le service receveur avise l'usager et l'accompagnateur dédié (poste 34342) qu'il est prêt
- Lorsque l'usager se présente de nouveau à l'entrée principale, lui demander de procéder de nouveau à l'HDM et de mettre son masque
- L'accompagnateur dédié escorte l'usager jusqu'au service receveur

NON

- Aviser le service receveur que l'usager est dans la salle d'attente dédiée selon sa couleur **rouge** ou **jaune**
- Aviser un membre du personnel affecté aux déplacements qu'il doit escorter l'usager jusqu'à la salle d'attente dédiée du service selon sa couleur **rouge** ou **jaune**
- Lorsque la salle d'examen est prête, le service receveur doit escorter l'usager jusqu'à celle-ci

Lorsque le rendez-vous est terminé :

- S'assurer que l'usager porte en tout temps son masque
- Accompagner l'usager jusqu'à sa sortie de l'hôpital (par le service receveur ou le personnel affecté aux déplacements, **poste 34342**
- S'assurer que l'usager procède à l'HDM avant de quitter l'hôpital

Si répond **NON** au questionnaire

Patient non suspecté

Directives pour l'accompagnateur dédié à la clientèle externe :

- Demander à l'usager/visiteur de procéder à l'hygiène des mains (HDM) et estampiller la main ou le poignet de l'usager/visiteur avec une **étampe verte**
- Appeler le service receveur pour s'assurer que l'usager a un rendez-vous ou qu'il peut se diriger dans le service receveur sans rendez-vous
- L'usager doit être escorté par un membre du personnel affecté aux déplacements

Lorsque le rendez-vous est terminé :

- Accompagner l'usager/visiteur jusqu'à sa sortie de l'hôpital (par le service receveur ou le personnel affecté aux déplacements **poste 34342**)
- S'assurer qu'il procède à l'HDM avant de quitter l'hôpital

© CISSS des Laurentides
Rédigé par Maude Rousseau. Validé par PCI