

Directives lors des interactions avec la clientèle dans nos établissements et lors des visites dans la communauté relative à la pandémie COVID-19.

Les Services de santé mentale aux adultes et du traitement des dépendances ont établi la présente directive pour indiquer au personnel les marches à suivre, en lien avec la COVID-19, lors des interactions avec la clientèle au bureau des CSMC, STD services externes et lors des visites à domicile et en communauté.

- **Les rendez-vous par téléphone et/ou méthodes virtuelles sont privilégiés.**
- **Tous les fournisseurs de soins doivent suivre les pratiques de base, en plus de prendre des précautions contre la transmission par gouttelettes et par contacts, lors de cas soupçonnés ou confirmés de COVID-19.** Une [évaluation des risques au point de service](#) (ERPS) doit être effectuée avant toute interaction avec un client. Le personnel doit choisir et utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) suivant de manière appropriée :
 - Gants;
 - Blouse/jaquette à manches longues;
 - Masque chirurgical /procédure, un écran facial ou une protection oculaire, ou un masque chirurgical /procédure muni d'une visière si disponible.
- **L'hygiène des mains** doit être effectuée tel que requis, tout en portant une attention particulière durant et après le retrait de l'EPI, ainsi qu'en sortant de l'environnement de soin du client.
 - Les documents de références suivants au sujet des équipements de protection individuelle sont à la disponibilité du personnel via le site Boulevard [Informations](#), [Comment mettre l'EPI](#), [Comment enlever l'EPI](#), [vidéo comment mettre et enlever l'EPI](#), [vidéo mettre et enlever le masque N95 \(pour les situations qui sont recommandées\)](#)
 - Les formations pour **l'hygiène des mains et les pratiques de base et précautions additionnelles** sont accessibles via la plateforme iTacit sur le Boulevard, section « Ma formation ».

Dépistage actif auprès de tous les clients

En se référant à la version la plus récente du formulaire « COVID-19 Outil de dépistage : Formulaire d'aiguillage général » ou au COVID-19- questionnaire prétriage* (outil de travail pour les services externes), les fournisseurs de soins doivent effectuer le **dépistage actif du COVID-19 pour tous les clients et leur maisonnée, et vérifier si quelqu'un a reçu la consigne de s'auto-isoler:**

- Lors des contacts téléphoniques;
- Moins de 24 heures avant le rendez-vous prévu en clinique ou en communauté;
- À l'arrivée du client à l'endroit désigné;
- Les cliniciens doivent effectuer une évaluation clinique des symptômes lors du contact avec le client en gardant une distance de deux (2) mètres lors du rendez-vous au centre ou avant d'entrer au domicile ou dans l'environnement du client en communauté;
- Consigner au dossier toutes les évaluations de dépistage actif.

Lors des cas soupçonnés ou confirmés COVID-19, si le rendez-vous est essentiel ou urgent il peut avoir lieu. Le personnel qui interviendra avec le client doit prendre les précautions contre la transmission par gouttelettes et par contacts. Pour les rendez-vous au centre, un local qui sépare les clients soupçonnés ou confirmés COVID-19 doit être identifié.

- **Les visiteurs/accompagnateur doivent également être dépisté (questions du dépistage actif)** Si le visiteur/accompagnateur du client présente deux symptômes ou 1 renseignement /antécédents additionnel, **ACCÈS REFUSÉ** et l'aiguiller vers le 811 ou un fournisseur de soins pour un dépistage ou le site web afin qu'il puisse s'autoréférer.

Précisions pour les visites à domicile ou en communauté chez la clientèle soupçonnée ou confirmée COVID-19

- **Consulter votre gestionnaire avant de procéder à une visite à domicile chez le client soupçonné ou confirmé COVID-19.**
- **Prévoir la visite de cette clientèle en fin de journée.** Après votre relais, il est recommandé de changer vos vêtements.

Avant de quitter le bureau assurez-vous amener l'équipement nécessaire pour vous protéger :

- L'ÉPI (jaquettes jetables, gants, masque, visière),
- Du *Purell* pour l'hygiène des mains,
- Les équipements nécessaires pour effectuer les évaluations, selon le jugement clinique (ex : thermomètre, sphygmomanomètre, stéthoscope, etc.),
- De l'OxivirTb pour nettoyer les équipements,
- Les matériaux pour offrir les injections (ex : médicaments, seringues, tampons d'alcool, piqué jetable, contenant d'objets tranchants-Sharp) et,
- Des sacs de poubelles pour les déchets.

Une fois arrivé au domicile du client, suivre les procédures pour enfiler et enlever l'EPI.

- Tous les fournisseurs de soins doivent s'abstenir de porter leur manteau dans le domicile du client.
- L'ÉPI doit être enfilé en dehors de l'entrée du domicile du client : [Comment mettre l'EPI](#).

À la sortie du domicile, suivre les procédures pour enlever l'EPI :

- Tout l'EPI doit être enlevé à l'intérieur du domicile près de la porte selon les procédures [Comment enlever l'EPI](#) . **Aviser le client/famille que vous allez laisser vos EPI par terre après les avoir enlevés et que les EPI doivent être jetés dans leurs ordures habituelles.** Les déchets ordinaires, comme les déchets généraux de bureau, les gants usagés et le matériel médical non pointu ou tranchant n'exigent aucune manipulation spéciale.
- Évaluer si le contenant d'objets (Sharp) peut être laissé au domicile du client.
- Remettre des gants propres, nettoyer les appareils / équipement (non à usage unique) avec l'OxivirTb, les déposer dans un sac propre, retirer les gants, et pratiquer l'hygiène des mains.

****POUR DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES À L'EXTÉRIEUR DES DIRECTIVES DE CE DOCUMENT, VEUILLEZ CONSULTER VOTRE GESTIONNAIRE. ****

Rendez-vous prévu au centre en personne/à domicile ou lorsque le client se présente sans rendez-vous
(les rendez-vous par téléphone ou méthodes virtuelles sont privilégiés lorsque possible)

Les trois (3) moments à effectuer un dépistage actif

- ✓ Lors des contacts téléphoniques moins de 24 heures avant le rendez-vous (utiliser la dernière version du questionnaire prétriage);
- ✓ À l'arrivée du client à l'endroit désigné
- ✓ Avant de procéder avec le rendez-vous au bureau ou avant d'entrer au domicile ou dans l'environnement du client en communauté.

Dépistage actif

Client avec 2 (deux) symptômes et plus ou
Client répond OUI à 1 (un) renseignement/antécédents additionnels ou
Client confirmé COVID-19.

En cas de doute, suivre procédure avec encadré en jaune

Aucun symptôme ou seulement 1 (un) symptôme de COVID-19 et aucun renseignement/antécédents additionnels

➤ ÉVALUER (CAS PAR CAS) AFIN DE DÉTERMINER SI LE RENDEZ-VOUS EN PERSONNE EST ESSENTIEL OU URGENT, OU SI LE RENDEZ-VOUS PEUT ÊTRE REMIS, au besoin veuillez consulter votre gestionnaire.

1. Procéder avec le rendez-vous en personne.
2. S'assurer que le client pratique l'hygiène des mains.
3. S'assurer que le client porte un masque (le sien s'il n'a pas de symptôme ou celui fourni par le Réseau).
4. S'assurer que le client pratique à nouveau l'hygiène des mains s'il a placé un masque au centre.
5. Rappeler au client de toucher le moins de choses possibles
6. Rappeler au client de respecter les consignes de distanciation (2 mètres).
7. S'assurer que le local et les endroits touchés par le client soient nettoyés après le départ.

RENDEZ-VOUS EN PERSONNE MAINTENU : Rendez-vous considéré essentiel ou urgent selon le jugement clinique (si possible le client sera le dernier rendez-vous de la journée et aviser le client qu'il sera isolé lors de sa visite).

1. Demander au client de pratiquer l'hygiène des mains.
2. S'assurer que le client porte un masque (le sien s'il n'a pas de symptôme ou celui fourni par le Réseau).
3. S'assurer que le client se nettoie les mains à nouveau après avoir placé le masque fourni par le Réseau.
4. Rappeler au client de toucher le moins de choses possibles.
5. Rappeler au client de respecter les consignes de distanciation (2 mètres).
6. **Aviser le client de se diriger au local désigné et isoler le client.**
7. Le personnel qui interviendra avec le client doit **prendre les précautions contre la transmission par gouttelettes et par contacts.**
8. S'assurer que le local et les endroits touchés par le client soient nettoyés après le départ.

RENDEZ-VOUS EN PERSONNE REMIS

1. Aviser votre gestionnaire et le médecin / psychiatre / inf. praticienne.
2. **Offrir rendez-vous par méthodes virtuelles** et remettre le rendez-vous en personne.
3. Avisez le client de rappeler le centre pour prendre un nouveau rendez-vous en personne lorsqu'il aura reçu le résultat du dépistage par écouvillon de la COVID-19.

Si le client présente deux (2) symptômes et plus ou répond **OUI** à un renseignement/antécédents additionnels il doit être avisé de consulter son médecin de famille /infirmière praticienne ou le 8-1-1 ou le site web afin qu'il puisse s'autoréférencer pour un dépistage par écouvillon. Les clients qui présentent deux (2) symptômes et plus doivent également être avisés de s'auto-isoler.

Selon le jugement clinique, le personnel peut contacter le médecin/ psychiatre / inf. praticienne afin de vérifier s'il ou elle veut demander un dépistage par écouvillon.

OUI ← Client décompensé ou intoxiqué? → NON

9. Aviser le gestionnaire et le psychiatre ou médecin traitant / en appel,
10. Selon les directives du gestionnaire et du médecin/psychiatre, entreprendre les démarches pour un transfert avec les services d'urgence et d'Ambulance NB.
11. Aviser l'urgence du transfert du client via ambulance et des précautions à prendre.
12. Après le départ du patient, s'assurer de faire nettoyer et désinfecter le local avant de le réutiliser pour un autre client.
13. Remplir un formulaire de continuité de soins (lorsque possible).

IMPORTANT : VISITEUR/ACCOMPAGNATEUR

Les visiteurs/accompagnateur doivent également être dépisté (faire le dépistage actif). Si le visiteur/accompagnateur du client présente **deux symptômes ou 1 renseignement /antécédents additionnel, ACCÈS REFUSÉ** et il faut l'aiguiller vers le 811 ou un fournisseur de soins pour un dépistage ou sur le site web afin qu'il puisse s'autoréférencer.

➤ **Si le visiteur peut entrer :**

- S'assurer que le visiteur pratique l'hygiène des mains.
- S'assurer que le visiteur porte un masque (le sien s'il n'a pas de symptômes ou celui fourni par le Réseau).
- S'assurer que le visiteur pratique l'hygiène des mains à nouveau s'il a placé un masque.
- Rappeler au visiteur de toucher le moins de choses possible et de respecter les consignes de distanciation (2 mètres).

❖ **Exclusions pour le port du masque (patient) :** Enfants moins de 2 ans