

Guide concernant la fermeture d'une clinique en toute sécurité

Communications avec les patients :

- Désignez une personne responsable de communiquer avec les patients (coordonnateur/coordonnatrice de traitement, réceptionniste, etc.)
- Communiquez avec TOUS LES PATIENTS figurant dans l'horaire pour les prochaines semaines (date déterminée par la durée minimale de la fermeture, parfois définie par l'organisme de réglementation) et reportez (plutôt qu'annuler) leurs rendez-vous en raison de la situation engendrée par la COVID-19
 - Il est important de garder les patients dans l'horaire afin de répondre à leurs besoins le plus tôt possible une fois les services rétablis
- Lorsque vous parlez aux patients, évaluez si les soins qu'ils nécessitent sont urgents ou peuvent le devenir
- Consultez les patients ayant besoin de soins urgents
 - Les services d'urgence doivent être fournis à la discrétion du praticien. Toutefois, à titre de référence, une « situation d'urgence réelle » comprend un traumatisme bucco-facial, une infection importante, un saignement prolongé ou une douleur qui ne peut pas être géré(e) par des médicaments en vente libre.
- Informez les patients de manière calme et efficace des raisons pour lesquelles vous avez choisi cette voie et pourquoi vous procédez ainsi (en suivant les directives réglementaires, notre sentiment d'obligation envers la communauté ou la santé publique, etc.)
- Utilisez la ressource visant les communications avec les patients à la fin de ce document pour voir les différentes voies de communication qui s'offrent à vous

Patients en cours de traitement/sous traitement continu :

- Veillez à ce que tous les patients en cours de traitement disposent d'un plan de traitement en fonction de leur état de santé
 - (p. ex., pour les patients en orthodontie, continuer avec les aligneurs existants jusqu'au prochain rendez-vous)
- Communiquez par téléphone avec tout patient ayant récemment subi une intervention chirurgicale
 - Demandez au patient comment il se porte, décrivez les symptômes à surveiller pouvant indiquer la présence d'une infection
 - Obtenez les coordonnées du proche du patient à joindre en cas d'urgence
- Pour les patients en phase 2 d'endodontie et de restauration (p. ex., couronne permanente, obturations), insistez sur la nécessité de terminer les procédures dès la réouverture de la clinique

Bureau :

- Transférez les appels de manière appropriée vers le gestionnaire de clinique ou l'agent du centre d'appels régional
- Veillez à ce que tous les appels reçoivent une réponse et soient documentés
- Veillez à ce que le gestionnaire de clinique puisse accéder à distance à l'horaire afin de pouvoir échanger avec les patients et s'assurer que les renseignements sont transmis de manière appropriée et sécuritaire
- Informez la clinique « d'urgence » désignée que vos patients seront aiguillés vers elle
 - Assurez-vous d'avoir bien vérifié que cette clinique est ouverte et en mesure de traiter vos patients nécessitant des soins d'urgence
- Déterminez si les services publics seront avisés de la fermeture

Procédures supplémentaires :

- Veillez à ce que le bureau soit laissé dans un état acceptable pour être ouvert en cas d'urgence :
 - Assurez-vous que tous les instruments sont traités et entreposés correctement
 - Veillez à ce que toutes les conduites d'eau soient rincées conformément au mode d'emploi du fabricant et aux directives de PCI
 - Éteignez et débranchez toutes les conduites d'eau, les conduites d'aspiration, tous les compresseurs, les moniteurs de sédation, les appareils de radiographie, les stérilisateurs, etc.
 - Vérifiez que tous les équipements de stérilisation ont été soumis aux tests appropriés et que l'indicateur biologique a obtenu un résultat positif ou négatif définitif le jour de la fermeture
 - Avisez votre équipe des TI locale pour obtenir des conseils sur la manière de garantir le bon fonctionnement des serveurs et des réseaux durant la fermeture de la clinique
- Procédez à un inventaire écrit des EPI et envoyez ce document aux équipes des opérations et d'approvisionnement de dentalcorp
- Jetez tout produit périmé
- Informez le propriétaire que la clinique sera fermée pendant « X » jours et confirmez la date d'ouverture
- Assurez-vous de la mise en place de plans pour
 - Le courrier
 - La livraison de produits
 - Les plans de paiements (s'ils sont automatiques, suspendre les plans si le traitement n'a pas encore été offert)
- En fonction de la clinique, établissez un horaire hebdomadaire pour que le gestionnaire de clinique puisse vérifier personnellement la présence de problèmes hors de votre contrôle (p. ex., inondations, fenêtres brisées, etc.)

- Avisez les compagnies d'assurance et les courtiers de la fermeture
- Avisez l'organisme de réglementation de la fermeture par courriel

Ressources relatives aux communications avec les patients

COURRIEL DESTINÉ AUX PATIENTS :

À nos patients et à leurs familles,

Vos soins buccodentaires sont notre priorité absolue et si vous ou un membre de votre famille avez une **urgence dentaire**, nous demeurons à votre disposition.

Veillez **appeler notre numéro principal** immédiatement, afin que nous puissions répondre activement à vos besoins. Vous pouvez également **consulter le site www.hellodent.com** pour savoir **où obtenir immédiatement des soins d'urgence** ou pour demander un rendez-vous pour une date ultérieure. Nous reconnaissons notre obligation commune de prévenir la propagation de la COVID-19 afin de protéger la santé et le bien-être de nos patients, de nos employés et de la communauté élargie. En mettant en place des mesures de protection exemplaires, notre clinique vous offre un environnement sécuritaire et à faible risque.

*Nous communiquerons avec vous afin de **fixer à nouveau tous vos rendez-vous réguliers lorsque nous reprendrons nos activités normales.***

AFFICHE À APPOSER À L'EXTÉRIEUR :

En raison des événements survenus récemment en lien avec la COVID-19, **nous avons décidé de suspendre tous les services [à/au nom de la clinique] et d'orienter tous les patients nécessitant des soins d'urgence [vers le/la nom de la clinique]**. Veuillez appeler **[le/la nom de la clinique]** au [numéro de téléphone] si vous nécessitez des services. En cas d'une blessure ou d'une infection grave exigeant une attention immédiate, rendez-vous à l'hôpital ou composez le 9-1-1.

Nous reconnaissons notre obligation et notre devoir communs de prévenir la propagation de la COVID-19 et de protéger la santé et le bien-être de nos patients, de nos employés et de la communauté élargie.

Vous pouvez également **consulter le site www.hellodent.com** pour savoir **où obtenir immédiatement des soins d'urgence** ou pour demander un rendez-vous pour une date ultérieure.

*Nous communiquerons avec vous afin de **fixer à nouveau tous vos rendez-vous réguliers lorsque nous reprendrons nos activités normales.***

En cas d'une blessure ou d'une infection grave exigeant une attention immédiate, rendez-vous à l'hôpital ou composez le 9-1-1.

MESSAGERIE VOCALE :

Veillez noter qu'en raison des événements survenus récemment en lien avec la COVID-19, nous avons décidé de suspendre tous les services [à/au nom de la clinique] et d'orienter tous les patients nécessitant des soins d'urgence [vers le/la nom de la clinique]. En cas d'urgence dentaire, veuillez appeler ou laisser un message vocal au [numéro de téléphone] pour fixer un

rendez-vous **[à/au nom de la clinique]**. Nous surveillons activement cette ligne et nous vous rappellerons sous peu.

En cas d'une blessure ou d'une infection grave exigeant une attention immédiate, rendez-vous à l'hôpital ou composez le 9-1-1.

Autrement, si vous souhaitez reporter un rendez-vous, veuillez nous laisser une date et une heure de préférence ou visiter le site www.hellodent.com.

Comme toujours, votre santé est primordiale pour nous!

LETTRÉ À LAISSER À L'ACCUEIL :

En raison des événements survenus récemment en lien avec la COVID-19, **nous avons décidé de suspendre tous les services [à/au nom de la clinique] et d'orienter tous les patients nécessitant des soins d'urgence [vers le/la nom de la clinique]**. Veuillez appeler **[le/la nom de la clinique]** au [numéro de téléphone] si vous nécessitez des services.

Nous reconnaissons notre obligation et notre devoir communs de prévenir la propagation de la COVID-19 et de protéger la santé et le bien-être de nos patients, de nos employés et de la communauté élargie.

Vous pouvez également **consulter le site www.hellodent.com** pour savoir **où obtenir immédiatement des soins d'urgence** ou pour demander un rendez-vous pour une date ultérieure.

*Nous communiquerons avec vous afin de **fixer à nouveau tous vos rendez-vous réguliers lorsque nous reprendrons nos activités normales.***

RÉSEAUX SOCIAUX (Facebook et Instagram) :

Nous demeurons à votre disposition pendant cette période sans précédent.

En raison des événements survenus récemment en lien avec la COVID-19, **nous avons décidé de suspendre tous les services jusqu'à nouvel ordre**. En cas d'urgence, **veuillez consulter le site www.hellodent.com** pour savoir **où obtenir immédiatement des soins d'urgence** ou pour demander un rendez-vous pour une date ultérieure.

Nous fixerons à nouveau tous les rendez-vous réguliers lorsque nous reprendrons nos activités normales.

SITE WEB

PAGE D'ACCUEIL (ALERTE PUBLIÉE SUR LA PAGE D'ACCUEIL DE CHAQUE CLINIQUE) :

Un message important concernant la COVID-19. Nous demeurons à votre disposition pendant cette période sans précédent.

(TEXTE DE LA PAGE D'ACCUEIL)

En raison des événements survenus récemment en lien avec la COVID-19, **nous avons décidé de suspendre tous les services jusqu'à nouvel ordre**. En cas d'urgence, **veuillez consulter le site www.hellodent.com** pour savoir **où obtenir immédiatement des soins d'urgence** ou pour demander un rendez-vous pour une date ultérieure.

Nous reconnaissons notre obligation et notre devoir communs de prévenir la propagation de la COVID-19 et de protéger la santé et le bien-être de nos patients, de nos employés et de la communauté élargie.

*Nous communiquerons avec vous afin de **fixer à nouveau tous vos rendez-vous réguliers lorsque nous reprendrons nos activités normales.***

Propriété de dentalcorp