

Manuel sur la réouverture des cliniques de dentalcorp

À COMPTER DU 22 MAI 2020



En tant que professionnels de soins dentaires, nous devons absolument nous préparer à une « nouvelle réalité » dans le domaine de la dentisterie et nous concentrer sur les modalités de traitement des patients en cette ère de COVID-19. Pour ce faire, il est essentiel de veiller à ce que votre clinique dentaire ait mis en place les procédures et les protocoles adéquats pour contribuer à votre protection, ainsi qu'à celle de votre équipe et de vos patients.

Ce manuel est destiné à vous servir de guide pour vous aider à rouvrir votre clinique de manière efficace et sécuritaire. Pour obtenir les renseignements les plus récents sur les protocoles et procédures de santé et de sécurité, veuillez consulter les organismes de réglementation, ministères du Travail et bureaux de santé publique de votre région.

Ce manuel se compose des sections suivantes :

- 1. Rouvrir en toute sécurité**
- 2. Maximiser le flux de patients tout en réduisant les contacts au minimum**
- 3. Remplir votre carnet de rendez-vous de manière efficace**
- 4. Rappeler progressivement votre personnel**
- 5. Gérer les flux de trésorerie**



Rouvrir en toute sécurité

Le moment adéquat pour rouvrir une clinique dépend d'une multitude de facteurs, notamment des directives réglementaires et communautaires. Les dentistes et les gestionnaires de clinique devraient également s'informer du taux de prévalence actuel de COVID-19 associé à leur région. Dans tous les cas, les cliniques doivent prendre les mesures de sécurité appropriées, suivre toutes les pratiques exemplaires en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI) et utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié pour chaque situation.

Phase 1 (moment présent)

Éléments à prendre en considération par l'équipe dentaire concernant le retour au travail

- Achetez un thermomètre sans contact
- Proposez une formation en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI) propre à votre clinique
- Assurez-vous que les techniques appropriées d'enfilage et de retrait soient comprises
- Effectuez un essai d'ajustement pour les masques N95 (les masques N95 ne seront pas étanches en cas de pilosité faciale)
- Examinez l'inventaire des équipements de protection individuelle (EPI)
- Mettez à disposition des distributeurs de désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) et placez des affiches sur l'hygiène des mains dans les zones adéquates
- Envisagez d'organiser des conférences à distance pour les réunions d'équipe comme les réunions matinales
- Prenez en compte les statuts de vaccination/d'immunisation
- Mettez en place des registres de nettoyage pour les salles de toilette, la réception, les salles d'attente, les zones de stérilisation et les salles du personnel et tenez-les à jour

Préparation à l'ouverture

- Établissez des critères relatifs à la planification des rendez-vous
 - Échelonnez les heures de début et de fin des procédures
 - Après les rendez-vous comportant des procédures dentaires générant des aérosols, aménagez du temps au cours duquel les salles d'examen sont inoccupées
 - Suivez les directives réglementaires provinciales actuelles
- Organisez des flux de travail pour les procédures courantes afin d'éviter de devoir quitter la salle d'examen en cours de traitement (p. ex., s'assurer d'avoir les instruments nécessaires à portée de main et les EPI à utiliser, etc.)
- Élaborez une politique de réception des colis/des livraisons
- Nettoyez rigoureusement toutes les zones de bureau et désencombrez-les
- Retirez les produits périmés

Salle d'attente et réception

- Veillez à ce que les chaises et le mobilier soient facilement nettoyables et disposés à des intervalles de 6 pieds afin de respecter la distanciation sociale
- Retirez les articles non essentiels (p. ex., tapis, jouets, présentoirs, brochures, revues, plantes, modèles anatomiques, etc.)



- Mettez en place des registres de nettoyage de l'environnement de travail
- Instaurez un système de réponse par messagerie texte pour la planification des rendez-vous
- Veillez à placer des affiches relatives à l'évaluation des risques (p. ex., panneau d'arrêt relatif aux symptômes de la grippe ou de la COVID-19)
- Placez des affiches relatives à l'étiquette en cas de toux de façon bien visible

Salles d'examen

- Retirez les articles non essentiels (p. ex., brochures, revues, matériel didactique, présentoirs, fournitures de bureau, etc.)
- Veillez à ce que les comptoirs soient lavés et désencombrés
- Veillez à la propreté des tiroirs, des fenêtres, des stores et des comptoirs
- N'apportez pas de dossier papier dans la salle d'examen
- Veillez à recouvrir d'une protection tous les articles qui ne sont pas amovibles
- Si possible, les procédures dentaires générant des aérosols doivent être effectuées dans une salle d'examen fermée, c'est-à-dire, équipée d'une porte et de cloisons de pleine hauteur
 - Suivez toujours les directives réglementaires provinciales

Zone de retraitement

- Veillez à instaurer une circulation à sens unique, conformément aux pratiques exemplaires en matière de PCI
- Placez des distributeurs de désinfectant pour les mains à base d'alcool fixés au mur à l'entrée et à la sortie de la zone de stérilisation
- Désignez un technicien en stérilisation puisqu'en raison de l'augmentation du temps d'enfilage et de retrait des masques et des routines de décontamination des salles d'examen, les cliniciens disposent de moins de temps pour retraiter leurs instruments

Salles du personnel

- Veillez au respect de la distanciation sociale dans les salles du personnel (prenez en compte la disposition du mobilier)
- Échelonnez les pauses-repas
- Aménagez des vestiaires
- Fournissez des casiers (pouvant être verrouillés)

Blanchissage

- Personnalisez/étiquetez toutes les tenues médicales et blouses de laboratoire
- Si le blanchissage peut être effectué dans la clinique :
 - Les tenues médicales devraient être conservées dans la clinique et non emportées aux domiciles du personnel
 - Un EPI adapté au blanchissage devrait comporter des gants et un tablier jetable
 - Le blanchissage devrait être effectué par une personne désignée et non entre chaque visite de patient par les membres du personnel clinique
- Prenez en considération le protocole de blanchissage (envisagez de faire appel à un service de blanchisserie)
 - Les tenues médicales, les blouses d'hôpital réutilisables et les blouses de laboratoire devraient être lavées séparément des serviettes
 - Désignez un emplacement spécifique pour l'entreposage du linge sale



- La brassée ne devrait pas excéder la moitié de la capacité de la machine
- Nettoyez les tenues médicales et les blouses de laboratoire à la température maximale tolérée par le tissu

Entreposage

- Entrez le matériel/les stocks dans un endroit fermé et adéquat
- Assurez-vous de disposer de récipients fermés pour entreposer les articles contaminés

Phase 2 (7 à 14 jours avant l'ouverture)

Conduites d'eau

- Faites circuler de l'eau dans toutes les conduites d'eau pendant 5 minutes
- Suivez les directives du mode d'emploi du fabricant concernant le test des conduites d'eau; en fonction des résultats, il pourrait être nécessaire de nettoyer les conduites d'eau et de les soumettre à un traitement-choc

Local technique

- Ouvrez toutes les unités d'oxyde nitreux et les réservoirs d'oxygène; vous devez en outre ouvrir les soupapes d'arrêt de tous les réservoirs
- Vérifiez que le système d'aspiration est allumé et alimenté en électricité
- Allumez l'alimentation du compresseur d'air
- Si vous possédez un modèle DRYVAC, veuillez consulter le guide d'utilisation pour obtenir les instructions
- Ouvrez l'alimentation en eau des aspirateurs de liquide

Salle d'examen

- Si la clinique n'est pas équipée d'une vanne de fermeture d'eau principale, ouvrez manuellement les vannes situées au pied des fauteuils
- Allumez l'alimentation électrique de toutes les unités dentaires
- Ouvrez les conduites d'eau des instruments Cavatron ou Piezo s'ils sont connectés à l'unité
- Vérifiez toujours s'il y a des fuites d'air ou d'aspiration à l'oreille
- Faites couler de l'eau dans les conduites d'aspiration pour évacuer toute poussière ou tout microdébris

Phase 3 (1 à 3 jours avant l'ouverture)

Stérilisation

- Remplissez les réservoirs d'eau de tous les stérilisateurs
- Branchez tous les stérilisateurs
- Appareils Hydrim – suivez les directives de démarrage du mode d'emploi du fabricant
- Systèmes de purification de l'eau – suivez les directives de démarrage du mode d'emploi du fabricant
- Essuyez la paroi interne de l'autoclave avec un chiffon sec pour éliminer toute trace d'eau

Zones de laboratoire

- Déposez le capteur de plâtre dans l'évier et faites écouler de l'eau sur celui-ci pendant 2 à 3 minutes. Faites de même avec le taille modèle
- Activez les bassins oculaires conformément au mode d'emploi du fabricant



Phase 4 (jour de l'ouverture)

Salle d'examen

- Abaissez les fauteuils et placez les pédales sur le plancher
- Ouvrez toutes les conduites d'oxyde nitreux et d'oxygène
- Époussetez tous les comptoirs des salles d'examen ainsi que l'ensemble de la clinique pour que la poussière ne s'accumule pas dans les ventilateurs des ordinateurs
- Veillez à ce que les comptoirs soient lavés et désencombrés
- Assurez-vous que les salles d'examen sont désinfectées
- Assurez-vous que tous les tiroirs de la salle d'examen sont propres

Stérilisation

- Procédez au test de Bowie-Dick, s'il y a lieu
- Effectuez un test avec indicateur biologique dans chaque stérilisateur pour chaque type de cycle lors de la première stérilisation de la journée
- Nettoyez les appareils ultrasoniques avec du désinfectant et remplissez-les de la solution appropriée
- Remplissez les distillateurs d'eau et branchez-les

Technologie

- Examinez votre routeur et vos équipements informatiques pour vous assurer que tout fonctionne correctement
- Veillez à ce que le système de gestion de la clinique soit accessible à distance uniquement en cas de besoin

Imagerie

- Allumez tous les appareils de radiologie
- Allumez les processeurs s'ils sont utilisés et remplissez-les des solutions appropriées
- Effectuez un essai de radiographie relatif au coin sensitométrique discontinu pour toutes les unités
- Mettez en marche les appareils de radiologie



[Cliquez ici pour obtenir une liste de vérification exhaustive pour la réouverture de votre clinique](#)



Maximiser le flux de patients tout en réduisant les contacts au minimum

En cette période d'incertitude, vos patients se tourneront vers vous afin d'être rassurés. Il est important de communiquer régulièrement avec eux.

- Si possible, commencez à communiquer avec vos patients 30 jours avant la réouverture
- Tirez profit des technologies autant que possible pour réduire le besoin de communiquer individuellement (p. ex., appels téléphoniques individuels)
- Instaurez une cadence hebdomadaire de communication aux patients visant à les mobiliser (courriels offrant des conseils de santé, publications sur les réseaux sociaux, etc.)
- Mettez à jour les communications avec vos patients au niveau de la clinique afin de les aviser de la réouverture, notamment au moyen des canaux suivants :
 - Site Web
 - Affiches sur les portes
 - Message vocal
 - Google Mon entreprise
 - Publications sur les médias sociaux

Modèles pour les communications avec les patients

Affiches sur les portes :

P. ex. : « La clinique a repris ses activités normales. »

« Nous prenons les rendez-vous essentiels et non essentiels. »

« Pour prendre rendez-vous, veuillez nous appeler en composant notre numéro principal xxx.xxx.xxxx. »

Messagerie vocale :

P. ex. : « La clinique a repris ses activités normales, et nous prenons les rendez-vous essentiels et non essentiels. Nos heures normales d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8 h à 17 h et le samedi de 13 h à 15 h. »

Script pour les appels téléphoniques :

P. ex. : « Bonjour {nom du patient}, j'appelle de la clinique du Dr XX. C'est pour vous aviser que la clinique a repris ses activités normales et prend maintenant les rendez-vous. Je voulais voir si vous souhaitez prendre un rendez-vous pour un nettoyage. »



Remplir votre carnet de rendez-vous de manière efficace

La phase initiale de réouverture sera restrictive; il est donc important de remplir votre carnet de rendez-vous de manière progressive pour optimiser l'efficacité et garantir la conformité. N'oubliez pas que les fluctuations de la prévalence de COVID-19 au sein de votre région sont susceptibles d'entraîner des restrictions au niveau des services. Prenez cette perspective en considération avant de commencer ou de poursuivre un traitement dentaire complexe à phases multiples.

Protocoles destinés aux membres du personnel

- Planifiez le carnet de rendez-vous de manière à fixer le maximum de rendez-vous autorisé en appelant au travail le nombre minimum de membres du personnel requis
- À la reprise des rendez-vous d'hygiène dentaire :
 - Pendant les deux premières semaines, rouvrez votre clinique avec une capacité d'accueil limitée et un hygiéniste dentaire à la fois jusqu'à ce que le carnet de rendez-vous soit rempli
 - Augmentez une fois le carnet de rendez-vous rempli seulement
 - Gardez à l'esprit que les services d'hygiène dentaire peuvent faire l'objet de modifications si, par exemple, les procédures dentaires générant des aérosols sont interdites
- DMD :
 - Formez des équipes en fonction de l'horaire du dentiste, en faisant appel au nombre minimum de membres du personnel nécessaire pour fournir les soins
- Personnel administratif :
 - Si vous avez dû mettre à pied des membres de votre personnel, réembauchez uniquement le nombre minimum de membres du personnel administratif nécessaire pour maintenir les activités
 - Par exemple, commencez par les gestionnaires de clinique uniquement, ajoutez du personnel supplémentaire seulement si nécessaire lorsque le carnet de rendez-vous se remplit
 - Gardez à l'esprit qu'il peut être difficile de prévoir les demandes des patients, et dans l'éventualité d'une seconde vague, vous pourriez être contraint de procéder à d'autres mises à pied

Heures d'ouverture/capacité

- Soyez flexible pour changer les heures d'ouverture afin de répondre aux exigences durant la période de reprise
- Par exemple, prolongez les heures d'ouverture jusqu'au soir ou à la fin de semaine afin de répondre à la demande en raison des restrictions liées à l'utilisation des salles d'examen dentaire
 - Commencez par une période de rendez-vous de 8 h à 14 h (un DMD, un assistant dentaire et un gestionnaire de clinique)
 - Ajoutez une période supplémentaire de six heures de 14 h à 20 h une fois le nombre maximum de rendez-vous atteint pour la période du matin
 - Planifiez une intervention à la fois pour garantir la pleine utilisation des effectifs
 - Échelonnez l'utilisation des salles d'examen dentaire en fonction des directives réglementaires pour les procédures dentaires générant des aérosols
 - Échelonnez les horaires des DMD pour permettre les rendez-vous la fin de semaine (lundi au vendredi, mardi au samedi)
- Utilisez les salles d'examen dentaire de manière stratégique, privilégiez les salles d'examen dentaire fermées (s'il y a lieu) pour les procédures dentaires générant des aérosols



Prioriser les traitements en fonction des besoins des patients pour gérer votre carnet de rendez-vous

Priorité élevée : Patients en situation d'urgence réelle ayant reçu un diagnostic durant la pandémie de COVID-19 (accordez une priorité élevée au traitement de ces patients, car l'efficacité d'un traitement antérieur pourrait être compromise)

- Traitement par un médicament sur ordonnance ou un analgésique, ou traitement d'ouverture et de drainage
- Traitement amorcé avant la pandémie de COVID-19 et qui n'est pas terminé
- Ouverture et drainage, préparation de couronnes, solutions temporaires, pose de dispositifs, attelles nocturnes, etc.
- Problème diagnostiqué avant la pandémie de COVID-19 et nécessitant un traitement endodontique, chirurgie buccale (p. ex., sinus, nerf), infection
- Patients nécessitant un traitement pour ne pas souffrir ou subir de préjudice important

Priorité modérée : Patients en situation d'urgence (selon les critères établis) qui ont reçu un diagnostic récent et qui nécessitent un traitement

- Soins orthodontiques d'urgence – remplacement de fils dentaires ou de boîtiers orthodontiques, appareils de rétention orthodontique
- Dent ébréchée ou cassée (particulièrement les dents antérieures – cas graves)
- Traumatisme, hémorragie, infection
- Perte de restauration, couronnes fissurées, prothèses dentaires brisées

Faible priorité :

- Rendez-vous de nettoyage de rappel
- Soins esthétiques
- Examens d'imagerie
- Blanchiment
- Suivi postopératoire

Triage des rendez-vous

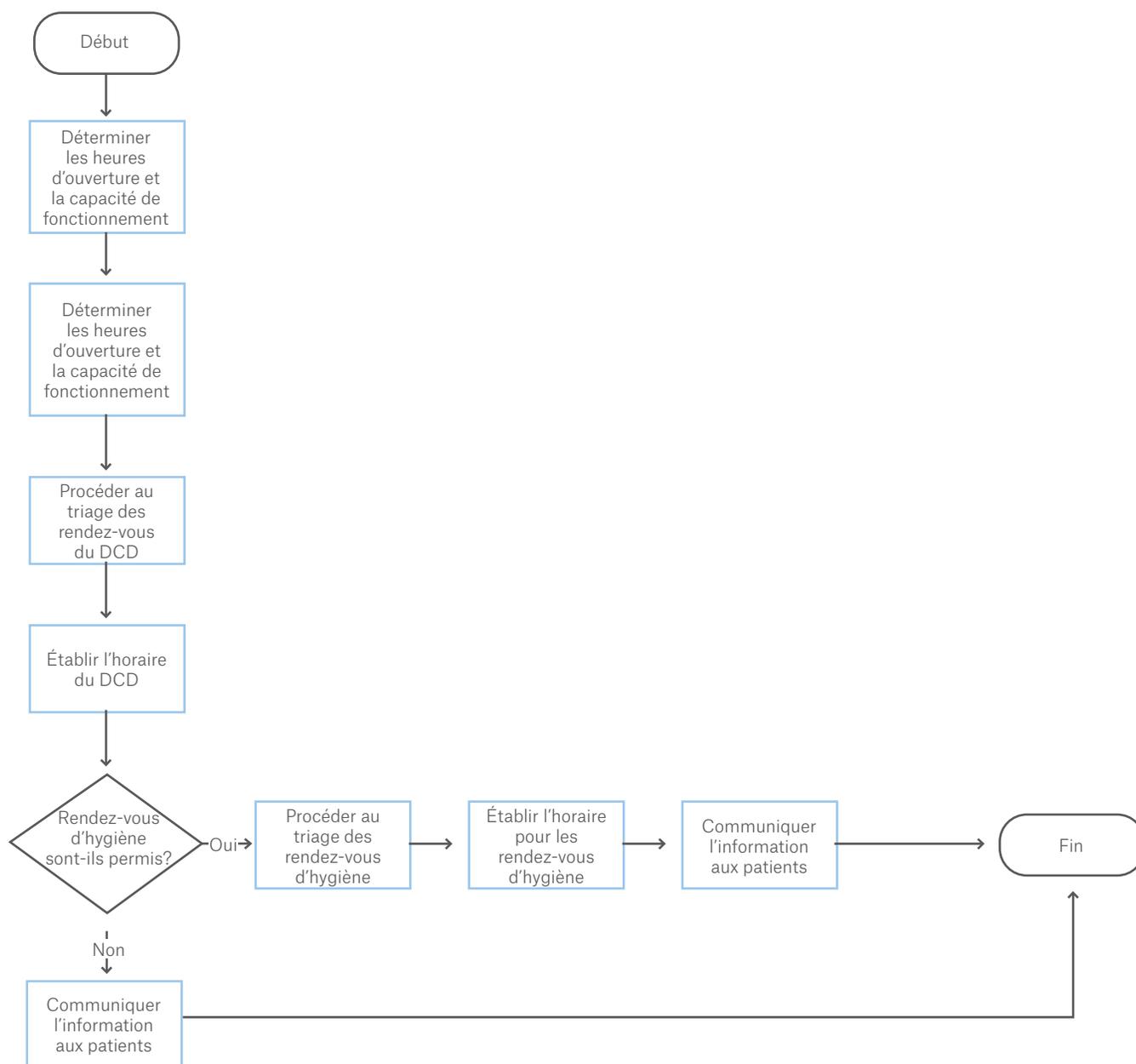
- Tirez parti de la planification du carnet de rendez-vous par période afin de maximiser l'efficacité lors du triage
 - Allouez des plages horaires de 1 à 2 heures, en priorité pour les procédures urgentes ou essentielles
 - Comblez le temps restant avec les rendez-vous de niveau 2

Réduction du temps passé par les patients dans les cliniques

- Échelonnez les rendez-vous de sorte que les patients ne se croisent pas



Processus pour les cliniques pendant la période de reprise





Rappeler progressivement votre personnel

Au moment de la réouverture, des restrictions et des protocoles importants seront en place; il est donc crucial de prévoir uniquement le personnel et l'approvisionnement nécessaires pour fournir les soins appropriés aux patients. Assurez-vous de garder votre situation individuelle à l'esprit et de respecter les restrictions susceptibles d'être en place. Par exemple, si vous avez bénéficié du programme de subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), vos employés ne peuvent revenir travailler plus de 75 % des heures normales.

- Établissez le nombre minimal d'employés requis au sein de la clinique
- Utilisez votre fiche de rappel afin de déterminer les membres de votre équipe qui seront rappelés dans le cadre de la première phase de réouverture
- Veillez à mettre pleinement en œuvre dans votre clinique un programme de santé et de sécurité se composant notamment des éléments suivants :
 - Fiche sur la santé et de la sécurité
 - Liste de vérification concernant la santé et la sécurité
 - Tableau sur la santé et la sécurité au sein des cliniques

Gérer les flux de trésorerie

Dès le début de la reprise, il sera crucial d'être responsable sur le plan financier afin de veiller au maintien des activités des cliniques et au retour au travail du personnel

- Concentrez-vous sur les comptes débiteurs supplémentaires
 - Effectuez un suivi fréquent à propos des comptes débiteurs
- Traitez les comptes débiteurs de longue date

Gestion du contexte actuel

À l'heure actuelle, un nombre plus élevé de patients qu'à l'habitude pourrait être aux prises avec des difficultés financières.

Envisagez de :

- mettre fin à la cession des prestations de manière efficace pour réduire les risques
- fournir des options de paiement structurées
- offrir aux patients des solutions de financement par l'entremise d'un tiers

 Visitez [dentalcorp](https://www.dentalcorp.ca) pour des ressources supplémentaires