

CHECKLIST POST-COVID-19 POUR CLINIQUES DENTAIRES

DATE ET HEURE DE RÉOUVERTURE

- Décidez la date et l'heure que vous réouvrirez la clinique pour la première phase de retour au travail
- Établissez les jours et les heures de travail que vous ouvrirez pour les visites des patients
- Choisissez quels membres de l'équipe seront de retour au travail
- Assurez-vous de respecter les lois du travail en lien avec le retour au travail des employés
- Dentiste et/ou gestionnaire, envoyez une lettre personnalisée à chacun des membres de l'équipe qui seront de retour au travail : souhaitez-leur la bienvenue et expliquez-leur les changements que vous avez faits pour leur sécurité
- Suivez le protocole de la pratique en ce qui a trait aux mesures de distanciation

TÂCHES RELIÉES AU MARKETING

- Affichez votre horaire de travail sur Google, Facebook, votre site internet ou toute autre source
- Créez une vidéo de réouverture pour informer vos patients de ce que vous avez fait pour les protéger et ainsi les encourager à réserver leur rendez-vous
- Publiez votre vidéo de réouverture sur votre site internet, sur les médias sociaux et par campagne courriels
- Sur la page d'accueil de votre site internet, affichez les changements COVID-19 que vous avez effectués à votre clinique
- Relancez toute publicité antérieure sur Google et sur les médias sociaux
- Planifiez des envois hebdomadaires à vos patients concernant la sécurité, le financement ou toute autre offre promotionnelle
- Temporairement, épinglez les annonces POST-COVID-19 sur la page d'accueil de votre site internet et des médias sociaux pour une visibilité accrue

TÂCHES RELIÉES AU MARKETING (suite)

- Créez une foire aux questions en lien avec le contrôle des infections, filmez des réponses courtes pour chaque question et partagez-les sur les médias sociaux, par courriel et sur votre site internet
- Si vous offrez de la télé-dentisterie, ajoutez une page à votre site internet où une vidéo de démonstration des étapes que les patients devront suivre sera accessible
- Contactez votre média local pour annoncer ce que vous faites pour vous adapter à la COVID-19
- Affichez une bannière à l'extérieur de votre clinique pour que votre voisinage sache que votre clinique est réouverte et est prête à recevoir des patients
- Offrez à chacun de vos patients une bouteille de désinfectant à mains, une brosse à dent et de la soie dentaire avec la marque de commerce de la clinique
- Ajoutez un lien sur votre site internet vers le guide des recommandations de l'ODQ

ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

- Commandez des protecteurs à clavier ou des claviers désinfectables
- Soumettez votre commande de N95s et trouvez la compagnie qui fera les ajustements de ces masques
- Soumettez une commande de masques KN95s et de visières
- Finalisez le processus d'achat ou de location de blouses à manches longues non stériles (jetables ou lavables) de même qu'un protocole de lavage de ces blouses le cas échéant
- Commandez des masques de protection avec visières jetables pour tous les cliniciens
- Commandez des thermomètres infrarouges pour la prise de température quotidienne des membres de l'équipe et des patients
- Commandez en vrac du peroxyde d'hydrogène pour le rinçage pré-procédural
- Commandez beaucoup de solution hydroalcoolique à 70%-90% pour plusieurs distributeurs de lavage des mains
- Assurez-vous que tous les cliniciens aient accès à des lunettes protectrices
- Commandez suffisamment de bonnets de chirurgie (charlotte)

PRÉPARATION DES LIEUX DE TRAVAIL

RÉCEPTION

- Aménagez une zone d'évaluation COVID-19 des patients en dehors de l'entrée de la clinique
- Retirez les items suivants de l'aire de la salle d'accueil : tables, distributeurs à café, revues et les jouets des enfants
- Placez les chaises à 2 mètres de distance
- Installez des distributeurs à solution hydroalcoolique à l'entrée, à la sortie et dans la ou les salles de bains
- Placez une ligne sur le plancher à 2 mètres du bureau du secrétariat
- Installez temporairement des panneaux de plexiglass avec une ouverture pour le terminal de paiement
- Assurez-vous d'avoir la fonction sans contact pour le paiement des patients
- Désinfectez le terminal de paiement
- Lavez les bureaux et les aires communes deux fois par jour
- Installez toutes les affiches concernant les mesures de distanciation et sanitaires

SALLE(S) DE BAIN

- Faites installer des distributeurs à savon et à papier de toilette sans contact
- Lavez fréquemment la ou les salles de bains durant la journée
- Affichez le registre de l'heure et de la personne responsable du nettoyage de la ou des salles de bain
- Installez une affiche indiquant comment se laver les mains incluant la durée de 20 secondes
- Installez une pédale à pied à la poubelle et affichez que la personne qui utilise la salle de bain doit faire fonctionner le ventilateur avant de quitter

SALLES OPÉRATOIRES

- Affichez dans l'ordinateur les salles où des traitements avec aérosols peuvent avoir lieu
- Imprimez l'affiche à installer à l'entrée de la ou des salles où des traitements avec aérosols ont lieu

SALLES OPÉRATOIRES (suite)

- Installez une zone pour mettre l'équipement de protection individuelle (EPI)
- Achetez des purificateurs d'air pour limiter le temps d'attente entre les rendez-vous des patients
- Si votre clinique à des salles à aire ouverte, considérez fermer ces salles avec des plastiques, des plexiglass ou des portes
- Faîtes installer des poubelles sans contact et les poubelles souillées doivent être retirées et étiquetées comme souillées
- Installez des distributeurs à solution hydroalcoolique aux endroits d'enfilage et de retrait de l'EPI

COMMUNICATION À L'ÉQUIPE

- Dentiste et/ou gestionnaire, envoyez une lettre personnalisée à chacun des membres de l'équipe qui seront de retour au travail : souhaitez-leur la bienvenue et expliquez-leur les changements que vous avez faits pour leur sécurité
- Dentiste et/ou gestionnaire, rencontrez chaque membre de l'équipe pour redéfinir son rôle, son horaire et sa future position dans la clinique
- Rappelez à l'équipe l'aide sociale et l'aide en santé mentale qui sont disponibles durant cette période plus stressante, et encouragez-les à utiliser ces ressources
- Informez les membres de votre équipe que leur santé sera évaluée pour la COVID-19 tous les matins avant qu'ils commencent à voir des patients
- Préparez un document pour compiler les évaluations COVID-19 des membres de votre équipe
- Révissez le manuel des employés et clarifiez la politique d'absence en fonction de la COVID-19 et des recommandations de la CNESST
- Éduquez et revoyez l'importance de la façon dont les employés peuvent atténuer les risques de transmission lors des trajets domicile-travail
- Réservez des séances de formation par rapport à l'EPI et donnez vos instructions pour comment doivent se passer la mise en place et le retrait de l'EPI
- Réservez une séance de pratique de la mise en place et du retrait de l'EPI en utilisant des affiches et du support visuel

COMMUNICATION À L'ÉQUIPE (suite)

- Rédigez et présentez à l'équipe un protocole sur le contrôle des infections et les mesures sanitaires
- Révissez les procédures acceptables pour les urgences basées sur le guide en vigueur de l'ODQ
- Éduquez votre équipe par rapport aux procédures avec ou sans aérosols
- Faîtes sortir la liste des patients qui n'ont pas été vus dans les derniers 12 mois. Faîtes un suivi auprès de tous ces patients qui n'ont pas de rendez-vous et tentez de réserver leur rendez-vous. C'est une bonne façon de vous assurer qu'aucun de vos patients qui devaient être revus soient oubliés
- Intégrez la plateforme de télé-dentisterie à votre pratique et formez votre équipe pour son utilisation
- Enseignez à votre équipe le cycle POST-COVID-19 des soins aux patients

EXPÉRIENCE-PATIENT

- Rédigez les différentes communications aux patients en lien avec la POST-COVID-19
- Expliquez votre nouveau protocole COVID-19 sur le message du répondeur, les réseaux sociaux et lors des conversations téléphoniques
- Précisez aux patients qu'ils doivent attendre dans leur voiture jusqu'à ce que nous leur indiquions qu'ils peuvent entrer dans la clinique. Leur dire également qu'ils ne peuvent pas être accompagnés
- Planifiez votre horaire en intercalant les rendez-vous dans les salles opératoires afin de laisser le temps aux aérosols de décanter
- Calculez, avant le rendez-vous du patient, la portion payée par l'assurance et celle payée par le patient
- Relancez les patients dont le rendez-vous a dû être annulé lors de la fermeture de la clinique et réservez leur rendez-vous
- Implantez une expérience-patient avec le moins de contacts possible
- Organisez la façon dont vous enverrez électroniquement aux patients leur évaluation COVID-19 la journée avant leur rendez-vous



EXPÉRIENCE-PATIENT (suite)

- Bien réservez les plages à votre horaire des traitements avec aérosols
- Comment les patients paieront-ils avec des méthodes sans contact ? (Vous devrez reconsidérer la délégation de paiement du moins temporairement)
- Implantez les étapes du cycle de soins de la COVID-19
 - Confirmation : informez le patient des nouveaux protocoles COVID-19
 - Pré-évaluation COVID-19 : à envoyer la veille du rendez-vous du patient
 - Arrivée : le patient annonce son arrivée de sa voiture
 - Permission d'entrer : utilisez le texto pour avertir le patient qu'il peut entrer
 - Température : en utilisant un thermomètre infrarouge, prenez deux fois la température du patient et inscrivez les résultats à son dossier
 - Salle de traitement : escortez le patient jusqu'à la salle de traitement
 - Achèvement du rendez-vous : dans la salle de traitement, entrez le ou les codes de traitement dans l'ordinateur et réservez le prochain rendez-vous
 - De retour à la réception : faites payer le patient sans contact
 - Soumission à l'assurance : soumettez les réclamations aux assurances par voie électronique sans signature
 - Suivi : appels de soins et post-opératoires
 - Sondage : envoyez à votre patient un sondage par rapport à sa perception de la gestion de la COVID-19 dans votre clinique et apportez des changements s'il y a lieu