

Réflexion de la Commission 2 : Règles sanitaires générales : Protection médecins /personnels /patients

Commission 2 :

Sandrine Boivin, Isabelle Catoni, Martine Darchy, Isabelle Gallay, Randa Khallouf, Hans Laubach, Anne Le Pillouer-Prost

PRISE DE RENDEZ VOUS

La prise de rendez-vous peut se faire de **2 manières** suivant les cabinets **soit par téléphone** soit **par un site dédié** à la prise de rendez-vous et particulier à chaque cabinet.

Quelque soit ce mode de prise de rendez vous l'objectif est déjà de bien cibler les patients et donc de bien les informer avant leur venu.

- Soit **PRISE DE RDV par téléphone** et alors les secrétaires ont été formés par nous même à cette nouvelle façon de prendre les rendez-vous.
- Soit **PRISE DE RDV par un site internet** dédié aux prises de rendez-vous alors sur ce site devra être fourni les informations concernant les risques restrictions précautions .
- Soit **PRISE DE RDV en TC médical ou esthétique** dans certains cas possible type devis conseils cosmétologiques, premier contact. Dans ce cas le site doit fournir un document pour interrogatoire recherche COVID ET ATCD surtout si patient inconnu du cabinet.

Process pour prises de rendez-vous pour les prochaines semaines en cabinet de dermatologie



Réception des appels par la secrétaire
cf. fiche 1 : Formation pour gérer les appels

Demander si le patient a présenté des symptômes de COVID actuellement ou dans les 3 dernières semaines
cf. fiche 2 pour ATCD et recherche de contamination

Patient avec symptômes COVID dans les 3 dernières semaines

Proposition 1 :
Rdv minimum 3 semaines après la fin ses symptômes.

Proposition 2 :
Proposition 2 : téléconsultation médicale si symptômes dermatologiques et (ou) esthétique si demande d'informations et devis. **(cf. fiche 4)**

Patient sans symptômes ou avec symptômes COVID disparus depuis plus de 3 semaines

- Donner des rendez-vous espacés au moins d'une demi-heure selon les actes.
 - Indiquer les consignes sanitaires aux patients (masques, pas d'accompagnant...)
- Conseils :**
- Possibilité d'intercaler une téléconsultation entre deux rdv présentsiels, cela permet à l'assistante de désinfecter les locaux et surfaces,
 - Séparer les plages esthétiques et médicales (travailler par exemple par demi-journées)
 - la secrétaire peut donner le mail du cabinet afin de recevoir la confirmation de rdv et d'envoyer par retour les fiches préalables à la consultation :
 - Fiche de renseignements à compléter (médoco-esthétique)
 - Fiche de consignes sanitaires pour se rendre au cabinet – **cf. fiche 3**

Process pour prises de rendez-vous pour les prochaines semaines en cabinet de dermatologie



Demande de rdv par internet

Question préalable :
Avez-vous présenté des symptômes de COVID dans les 3 dernières semaines ?
cf. fiche 2 : aide pour former le personnel lors de la reprise

Patient avec symptômes COVID

Attendre 3 semaines pour prendre votre rdv

Ou

Aller dans le menu « demande de téléconsultation »
cf. fiche 4

Patient sans symptômes COVID
Inscrivez votre demande de rdv

A construire sur internet :

- Prévoir des rendez-vous espacés au moins d'une demi-heure selon les actes.
- Indiquer les consignes sanitaires aux patients (masques, pas d'accompagnant...)

Conseils :

- Possibilité d'intercaler une téléconsultation entre deux rdv présents, cela permet à l'assistante de désinfecter les locaux et surfaces,
- Séparer les plages esthétiques et médicales (travailler par exemple par demi-journées)
- Message à indiquer lors de la confirmation du rendez-vous par SMS : « merci de respecter les consignes sanitaires pour votre rendez-vous : (masques, pas d'accompagnant...) »

Ou mieux : confirmation du rendez-vous par mail, accompagné de :

- Fiche de renseignements à compléter
- Fiche de consignes sanitaires pour se rendre au cabinet **cf. fiche 3**

Fiches gDEC pour former votre secrétaire pour la prise de rendez vous ainsi que la sensibilisation des risques

- Réunir équipe pour prévenir de la reprise de activité
- Informer que nous serons toujours en mode *prévention*
- Expliquer le besoin de continuer la prise en charge de nos patients
- Que l'on a mis avec elles tout en route pour assurer la meilleurs sécurité
- Puis exposer les mesures prises dans le cabinet
- Chaque personne est libre de donner son droit de retrait.
- Enumérer les mesures mises en place, matériels, déambulation dans le cabinet.
- Tout doit être anticipé pour qu'il y ait le moins d'imprévus et d'erreurs possibles
- Il faut pour chacun détailler comment le cabinet va maintenant fonctionner ,horaires , distanciation, salle attente , SHA, vêtements.
- Puis établir *fiche de réponse au téléphone*

FICHE 1 : Formation pour gérer les appels téléphoniques

1. Bonjour
2. Quel est votre nom, si vous n'avez pas le dossier demander âge des patients (les personnes âgées ou à risques doivent être reportées)
3. Êtes-vous déjà venu au cabinet ? comment allez-vous? Et peut-être quelques mots habituels de bienvenue
4. En raison du contexte actuel je me permets de vous poser quelques questions
 - Avez-vous eu le COVID ?
 - Si non connu alors poser ces quelques questions de dépistage :

Avez-vous eu récemment ces quelques symptômes ?

Fièvre ,fatigue, myalgies, céphalées, toux ,gêne respiratoire, douleurs thoraciques, troubles digestifs, troubles de l'odorat ou du goût, signes cutanés inconnus de vous ou amplifiés.

Avez-vous été récemment en contact avec des personnes malades ? si oui, quand ?

Si une de ces questions est positive leur demander de répondre au questionnaire que l'on va leur adresser par mail et seulement après réception on pourra leur donner un rendez-vous.

FICHE 2 : Fiche à adresser au moment de la prise de rdv

Chères patientes et chers patients,

- Bien que les mesures de confinement soient terminées, l'épidémie n'est pas entièrement jugulée et dans cet optique nous sommes amenés à prendre des précautions spécifiques tant que durera cette période.
- Je vous remercie de bien vouloir accepter de lire attentivement ce document et de répondre avec le plus de précisions possibles au questionnaire qui vous est adressé.
- Une fois le questionnaire rempli, renvoyez le nous daté et signé par mail fax, ou tout autre moyen en demandant au secrétariat.

FICHE 2 : Fiche à adresser au moment de la prise de rdv

Questionnaire médicale :

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ Date de naissance
- ✓ Numéro sécurité sociale
- ✓ Mail
- ✓ Téléphone
- ✓ Antécédents médicaux

Avez-vous eu un épisode de COVID connu ?

- Si oui, quand ?
- Date de début et date de fin ?
- Avez-vous eu un test ?
- Si oui, quand ? Quel a été le résultat ?

FICHE 2 : Fiche à adresser au moment de la prise de rdv

Vous n'avez pas eu de COVID connu ? Avez-vous ces symptômes ?

- Toussez-vous ?
- Etes-vous fatigué ?
- Avez-vous une maladie auto-immune ?
- Prenez-vous des médicaments ? Si oui, lesquels ?
- Avez-vous des ATCD de maladies cardiovasculaires d'HTA, de vascularité, maladie thromboembolique, de maladie pulmonaire, rénale, de syndrome de Raynaud des extrémités.
- Avez-vous mal à la gorge ?
- Êtes-vous fatigué de façon inhabituelle ?
- Avez-vous des allergies connues ? Si oui, lesquelles ?
- Avez-vous eu des problèmes lors d'intervention de chirurgie ou de médecine esthétique ?
- Etes-vous essoufflé ?
- Avez-vous des douleurs thoraciques ?
- Des troubles du goût, d'odorat, digestifs ?
- Des signes cutanés inconnus de vous avant ?
- Avez-vous eu des contacts avec des personnes ayant eu un COVID dans le dernier mois ?
- Avez-vous déjà fait un test COVID ? Si oui, quand ? Quel a été le résultat ?

J'atteste sur l'honneur la véracité des renseignements fournis et n'avoir rien oublié de noter DATER ET SIGNER

FICHE 3 : à adresser au moment du rappel de rendez-vous la veille du rendez-vous

Attention : il est important d'envoyer ce document uniquement si la fiche 2 a été complétée.

Nous vous rappelons qu'il est nécessaire de respecter les mesures légales de confinement recommandées au moment de la prise de votre rendez-vous :

- Pas de rendez-vous avant 6 semaines après le début de l'épisode de contamination.
- Prenez votre température le matin avant de venir si supérieure à 38° ne pas venir.
- Venez avec votre masque ? Il doit être porté dès l'entrée dans l'immeuble et tout le temps de votre présence.
- Venez avec votre stylo.
- Venez à l'heure, ni avant ni après. Possibilité d'attendre dans la voiture ou à l'extérieur du cabinet.
- Si ascenseur, immeuble, appuyez sur les interrupteurs avec son coude ou mouchoir jetable. Prenez l'ascenseur seul. Respectez les consignes données par le secrétariat.
- Ne portez pas de bijoux, ne vous maquillez pas.
- Venez seule sauf exception mais prévenez nous.
- Dès l'arrivée, nous vous demanderons de vous laver les mains ou de les passer au gel hydro alcoolique, ainsi que à la sortie. ➤ Une prise de température avec appareil infrarouge pourra être effectuée.
- Gardez bien les distances de sécurité avec toute personne croisée (secrétaire, assistante), on ne peut pas se serrer la main

FICHE 3 : à adresser au moment du rappel de rendez-vous la veille du rendez-vous
Attention : il est important d'envoyer ce document uniquement si la fiche 2 a été complétée.

- A l'arrivée au cabinet la secrétaire vous ouvrira la porte ou les porte seront ouvertes
- Merci d'éviter de toucher les poignées de porte, les montants de porte et les boutons d'électricité dans le cabinet ou dans les communs de l'immeuble, privilégier les coudes ou à l'aide d'un kleenex.si erreur nous le signaler.
- Les rendez-vous sont espacés pour assurer la sécurité des personnes.
- La distanciation sociale est de mise en dehors des soins ou le soignant sera amené à porter un masque spécifique. Seul le médecin pourra vous demander de retirer votre masque.
- Prévoyez avant votre venue pour les toilettes. Les toilettes seront ouvertes en cas de nécessité.
- Nous prendrons un soin particulier à désinfecter aérer les salles entre chaque personne, à faire en sorte de ne pas faire croiser les patients.
- Nous mettons tout en marche pour assurer la sécurité des patients et des soignants.
- Prévoyez un moyen de paiement sécuritaire (carte en priorité)
- Toutes ces mesures seront bien sur revues en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, pour la sécurité de tous.

RAPPEL CONSIGNES A DESTINATION DES PATIENTS POUR AFFICHAGE EN SALLE D'ATTENTE – Ce document doit être obligatoirement affiché.

Annexe 8

Consignes à destination des patients pour affichage en salle d'attente



COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

- Se laver très régulièrement les mains**
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**
- Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter**
- Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://gouvernement.fr/info-coronavirus) **0 800 130 000**
(appel gratuit)

Affiche à télécharger sur le site du Ministère des solidarités et de la santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barriere_fr.pdf



COVID-19

ALERTE CORONAVIRUS QUE FAIRE FACE AUX PREMIERS SIGNES ?

Les premiers signes de la maladie sont :

- Toux**
- Fièvre**

En général, la maladie guérit avec du repos.
Si vous ressentez ces premiers signes :

- Restez chez vous et limitez les contacts avec d'autres personnes**
- N'allez pas directement chez votre médecin, appelez-le avant ou contactez le numéro de la permanence de soins de votre région**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://gouvernement.fr/info-coronavirus)

Affiche à télécharger sur le site du Ministère des solidarités et de la santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche00101_coronavirus_signes_barriere_400x600_fr_md.pdf

Fiche 4 : Document à remplir sur le site de téléconsultation avant notre rencontre.
Prise de rendez-vous esthétique en Téléconsultation non remboursable par la sécurité sociale.

- ✓ Nom
- ✓ Prénom
- ✓ Téléphone
- ✓ Adresse
- ✓ Mail
- ✓ Médecin traitant

- ✓ ATCD médicaux chirurgicaux
- ✓ Allergies connues
- ✓ Traitements en cours

- ✓ **ATCD de traitement esthétique**
 - Laser vasculaires ,épilatoire pigmentaire : tâches détatouage. Réjuvénation
 - Peelings superficiel moyen profond ?
 - Injection de comblement produits Acide hyaluronique ou autres et dates des dernières injections ? inducteurs collagéniques ?
 - Toxine botulique dernière injection ?
 - Fils permanent ou non ?
 - Autres actes esthétiques Cryo lipolyse, radiofréquence ? techniques corporelles ?
 - Intervention chirurgicales esthétiques ? lesquelles ? dates ?
 - Eventuels effets secondaires de ces différentes techniques .
 - Gamme cosmétique utilisée oui non
Si oui, veuillez préciser :

Fiche 4 : Document à remplir sur le site de téléconsultation avant notre rencontre.
Prise de rendez-vous esthétique en Téléconsultation non remboursable par la sécurité sociale.

Votre demande actuelle concerne :

- Visage : regard , relâchement rides, taches, rougeurs, pilosité
- Corps: relâchement, taches, rougeurs, surcharge adipocytaire
- Pilosité
- Autres

PROTECTION MEDECIN / PERSONNELS / PATIENT

Informations générales

La SFD a recommandé l'utilisation d'un seul procédé pour la désinfection des mains , SHA ou eau et savon , l'alternance peut provoquer des dermites irritatives.

Le SHA est plus pratique pour l'utilisation quotidienne : 2 pressions (3 ml) sont nécessaires, à étaler sur le dessus , dessous des mains, entre les doigts et sous les ongles (les porter courts) . Frotter jusqu'à ce que le produit soit sec (la durée varie selon la teneur des produits en glycérol). L'eau et le savon seront utilisés le moins possible (avant un acte chirurgical par ex). L'émollient pour les mains, pour des questions pratiques sera utilisé en dehors de l'exercice.

Le médecin doit compléter un document unique d'exposition indiquant les risques professionnels liés au corona virus et les mesures mises en place pour protéger son personnel.

Personnel Soignant (médecin et assistante):

- Pas de bijoux, pas de maquillage (si masque FFP2 ré utilisable).
- Dès l'arrivée au cabinet : désinfection des mains.
- Vestiaires : blouse ou pyjama de bloc (tenue lavable à $> 60^{\circ} > 30 \text{ min}$), à changer chaque jour. Prévoir des chaussures pour le cabinet.
- Charlotte et surchaussure, non obligatoires sauf pour geste à risque.
- Port de masque chirurgical ou fait maison (vérifier si aux normes, rajouter un filtre, éventuellement, un sopalin plié en 4).
- Les masques FFP2, les visières et les lunettes de protection sont obligatoires, si le soignant réalise des actes sur un patient non protégé par un masque.
- Gant à changer après chaque patient ou SHA.
- A la sortie du patient : désinfection des mains et du cabinet (voir chapitre hygiène).
- Documents, courrier, livraison, chèque, espèces, à mettre en attente 24 h avant rangement.

REFLEXION DU gDEC sur LA PROTECTION MEDECINS /PERSONNELS / PATIENTS

Patient :

- Le patient doit arriver à l'heure (ni en avance, ni en retard) avec un masque chirurgical ou tissu (sinon le lui fournir.)
- Venir seul, pas plus de 1 personne dans l'ascenseur, si possible appuyer sur les sonnettes, interrupteur avec le coude, ou mouchoir jetable.
- Désinfection des mains dès l'arrivée.
- Consignes données au préalable lors de la prise de RV : s'adresser si besoin à l'accueil à travers le plexiglas, ou à une distance de >1m , éviter de toucher aux poignées, chaises, plans de travail etc. ou bien le signaler, distanciation sociale...
- Pendant l'examen et l'acte médical, ne pas toucher au masque, c'est le médecin qui décidera seul de la nécessité ou non de l'enlever.
- Paiement (voir hygiène au cabinet).
- A sa sortie : préférer la prise de RV à distance (raccourcir sa présence au cabinet).

Personnel administratif non soignant

- SHA à l'arrivée.
- Tenue vestimentaire (idem que soignant).
- Pose d'un écran ou distance de >1m.
- Favoriser prise de RV téléphonique ou en ligne.
- Encaissement (voir partie hygiène).
- A la sortie du patient : désinfecter la borne accueil .
- Désinfection des mains clavier , téléphone, son bureau au moins 4 fois par jour .

HYGIENE AU CABINET

1- Assurer un échange d'air :

Garder les portes de communication ouvertes (ceci évite aussi la manipulation des poignées), fenêtres entrouvertes si possible, pas de ventilateur, préférer les clim. en hauteur, bien aérer les pièces toutes les 4 h.

2- Salle d'attente :

Sièges éloignés d'au moins 1,50 m, éventuellement marquage au sol. Limiter le nombre de patient dans la pièce. Préférer de faire patienter dans la voiture, à l'extérieur du cabinet. SHA si pas présent à l'accueil, boîte de mouchoir en papier, et poubelle à couvercle, sac poubelle. Pas de revue, présentoir, prospectus, tapis, plantes..

Afficher les recommandations covid obligatoires.

3- Désinfection des surfaces horizontales et verticales :

Après chaque patient, privilégier les lingettes alcoolisées (plus pratiques) ou SHA sur lingettes jetables pour : plan de travail, table d'examen, escabeau, lampe loupe, dermatoscope, pack de froid, robinetterie, couvercle de poubelle (tout objet manipulé lors de l'examen), clavier, bureau, lecteur CB, lecteur carte vitale, sièges, téléphone, rampe d'escalier.

(Il est conseillé de protéger les lecteurs de carte par un film plastique, nettoyage plus facile et respect de la matière plastique).

Les toilettes ne seront utilisées qu'en cas d'extrêmes nécessités.

REFLEXION DU gDEC sur LA PROTECTION MEDECINS /PERSONNELS / PATIENTS

4- Paiement :

Par ordre de préférence : carte bancaire, chèque, il faut qu'il ait son stylo consigne donnée à la prise de RV (on a le droit de refuser des chèques), espèces (on n'a pas le droit de les refuser).

5- Ménage :

Produits de nettoyage :

- Pour les sols : Pas d'aspirateur, balai, privilégier le nettoyage humide à l'Eau de Javel (dilution 1 l à 2,6% pour 4 l d'eau) de préférence avec un bandeau jetable. Rinçage à l'eau.
- Pour lavabos, éviers, toilettes, surfaces horizontales : Eau de Javel, ou alcool à 70° ou produits virucides portant la norme EN 14476 en spray ou lingettes.
- Port de gant obligatoire par le personnel de nettoyage.

Réf : www.pasteur-lille/fr