**Plan de protection anti-Covid 19 en pratique**

Jusqu’à présent, il n’y a pas d’interdiction de réaliser des consultations en pratique privée, au contraire de beaucoup d’hôpitaux où il est prévu seulement une permanence médicale dans les différents Services, y compris la Dermatologie.

De ce fait, il faudra peut-être s’attendre à ce que le flux de patient se porte et déborde sur notre pratique privée.

D’autre part le risque que nombre de cas d’infection par le coronavirus est probablement sous-estimé et dans ce cas, nous ne devons pas nous retrouver piégés par cette situation. Nous devons nous-mêmes nous protéger et protéger nos patients contre le risque majoré de transmission et c’est pourquoi, nous devons prendre des mesures strictes.

Mesures à mettre en application :

1. Envoyer un mail aux patients qui ont rendez-vous avec pour communication qu’ils peuvent venir à leur rendez-vous sous certaines conditions (cfr texte ci-dessous pour les patients).
2. En pratique privée, il est important que le nombre de personnes présentes en même temps dans la salle d’attente soit limité et que le temps qu’elles y restent soit dans la mesure du possible le plus court possible.
   1. Recevoir les personnes aussi rapidement que possible après leur arrivée en donnant priorité aux personnes qui ont déjà un rendez-vous. Abréger la consultation si une nouvelle personne se présente. Les appels téléphoniques passent au second plan et doivent éventuellement être interrompus pour pouvoir s’occuper de la personne qui viendrait de se présenter dans la salle d’attente.
   2. Donner la priorité au patient qui a rendez-vous au lieu de se préoccuper du patient qui téléphone.
   3. Accueil dans la salle d’attente : organiser des blocs de consultations pour quelques patients âgés, pour quelques enfants. S’il y a plusieurs salles d’attente, si possible, réserver une salle d’attente pour les enfants, une pour les personnes âgées et une pour les autres problèmes.
   4. S’il est possible de le faire, il peut être nécessaire d’avoir du personnel complémentaire. Par conséquent, il devrait toujours y avoir au moins deux personnes à la réception.
3. Le temps passé au secrétariat doit être utilisé de la manière la plus efficiente possible :
   1. Pour les patients présents à la réception : paiement par Bancontact si possible et prise de rendez-vous. Si le patient pose des questions ou veut des informations ou une prescription, vous pouvez lui dire qu’il vous est difficile pour l’instant de répondre à ces demandes au regard de la situation, mais qu’il sera toujours possible de vous recontacter. Vous pouvez rédiger une liste de ces personnes à contacter et d’y indiquer de manière succincte la raison (par exemple, le report d’un rendez-vous, la demande d’une prescription ou la demande d’un avis spécifique du médecin,…).
   2. Pour les patients au téléphone : communication la plus courte possible ! Prendre les annulations, mais ne pas donner de nouveaux rendez-vous pour l’instant (cela prend trop de temps). Prendre le nom de la personne et lui dire qu’on essayera de la recontacter le plus rapidement possible. L’attitude doit être identique pour les questions médicales, les prescriptions et autres demandes. Soyez courtois mais ferme au téléphone.
   3. Pour les mails reçus : définir une réponse automatique : «Chère Madame, cher Monsieur,…». Si vous avez reçu un mail dont le contenu retient votre attention, s’il contient une annulation de rendez-vous, répondez que vous en avez pris bonne note; s’il contient une question, notifiez que vous répondrez à cette interrogation dans les jours qui suivent.
   4. Ne pas hésiter à dire que nous faisons de notre mieux dans cette situation très difficile pour chacun et aussi vite que nous pouvons
   5. Les mails pour des questions médicales peuvent éventuellement renvoyés vers le Médecin traitant.
   6. Les mails pour des demandes administratives (pour la prise d’un nouveau rendez-vous) doivent être, si possible redirigés vers le secrétariat.
   7. S’il y a accumulation de demandes, vous pouvez essayer de voir si vous ne pouvez pas avoir de l’aide.
4. Protection des médecins, du personnel et des patients :
   1. Consultations :
      1. Courtes et succinctes, limitées au problème actuel en cause.
      2. Pas d’examen tégumentaire complet sauf si c’est la raison pour laquelle le patient vient en consultation, ou pour un diagnostic de tumeur maligne.
      3. Utilisation systématique des masques et de gants lors de l’examen s’il y a des raisons spécifiques (contact physique étroit, patients avec résistance minorée, personnes âgées,…).
      4. Désinfection du dermatoscope et des appareils photos après chaque patient.
      5. Pour les tables d’examen, changement systématique du papier et désinfection.
      6. Désinfection régulière du bureau côté patient et des chaises.
      7. Utilisation fréquente du gel hydro-alcoolique.
      8. Désinfection de l’appareil de Bancontact après chaque utilisation.
   2. Infirmières :
      1. Utilisation systématique des masques et de gants lors de l’examen s’il y a des raisons spécifiques (contact physique étroit, patients avec résistance minorée, personnes âgées,…).
      2. Pour les tables d’examen, changement systématique du papier et désinfection.
      3. Utilisation fréquente du gel hydro-alcoolique.
   3. Secrétariat :
      1. Utilisation fréquente du gel hydro-alcoolique.
      2. Désinfection de l’appareil de Bancontact après chaque utilisation.
      3. Pas d’argent en cash
   4. Régles générales :
      1. Se mettre d’accord pour définir les tâches de chacun et noter qui fait quoi.
      2. Désinfections régulières (par exemple toutes les heures) des clinches de portes, des toilettes (avec un port de gants et du papier, matériels qui doivent être éliminés).
      3. Désinfections régulières (par exemple toutes les heures) des comptoirs.