

pense  
à tes  
yeux<sup>.ca</sup>



CONSEIL DE LA SANTÉ DES YEUX DU CANADA (CHEC)

# Trousse à outils COVID-19

LES PATIENTS EN PRIORITÉ



---

Les ressources de la Trousse à outils du Conseil de la santé des yeux du Canada sont préparées et partagées grâce aux partenariats collaboratifs entre l'industrie de la vision et les professionnels de la vue

## Table des matières

Introduction	3
À propos de nous	4
Les patients en priorité	5

## Introduction

Pour contribuer à éviter la propagation du nouveau coronavirus (COVID-19 ou SARS-COV-2) et respecter les mesures d'éloignement social, de nombreux optométristes ont fermé leurs bureaux pour adopter des services à distance/virtuels et continuer de prendre soin de leurs patients durant la pandémie. Cela modifie la façon dont vous vous occupez de vos patients en période de confinement, et tandis qu'on lève les restrictions, vos activités quotidiennes continueront d'évoluer afin d'assurer la sécurité des patients et de tous les Canadiens.

Le présent document offre des renseignements pratiques pour les optométristes canadiens en ce qui a trait à la pandémie de la COVID-19, ainsi que des ressources virtuelles à considérer pour votre clientèle. Nous avons assemblé des informations de sources diverses, telles que la Fédération des autorités réglementaires en optométrie du Canada (FAROC), l'Association canadienne des optométristes (ACO) et une gamme d'associations provinciales.

Alors que nous tentons tous de maintenir le cap dans cette situation en constante évolution, nous espérons que cette trousse à outils et les autres ressources élaborées par le Conseil de la santé des yeux du Canada (CHEC) vous seront utiles. Nous sommes en mesure de vous présenter des ressources efficaces grâce à des collaborations et des relations que nous avons établies et continuons de développer.

Le CHEC souhaite souligner sa reconnaissance pour le soutien offert par nos partenaires du secteur, y compris Alcon, Essilor, Johnson and Johnson, Nikon et Shamir.

Le Conseil de la santé des yeux du Canada (CHEC) apprécie énormément le leadership démontré par nos partenaires au sein de l'industrie qui ont aidé à fonder avec beaucoup de succès la campagne de communications marketing intégrées et de collecte de données [www.PenseATesYeux.ca](http://www.PenseATesYeux.ca). Nous tenons aussi à remercier les professionnels de la vue canadiens, tels que les optométristes, durant cette période difficile.

The Alcon logo consists of the word "Alcon" in a bold, blue, sans-serif font.

## À propos de nous

Mis en place à titre de collaboration entre les professionnels de la vue et l'industrie, le CHEC est un organisme à but non lucratif enregistré qui s'engage à améliorer la santé des yeux des Canadiens à l'aide de programmes de sensibilisation et d'éducation. Dans le cadre de partenariats stratégiques et avec les recommandations de notre Conseil de représentants, nous visons à accroître la prise de conscience et les intentions des Canadiens des quatre coins du pays en matière de santé des yeux, ce qui permettra d'augmenter le nombre d'exams de la vue et de traitements de la vue à l'échelle nationale.

PenseATesYeux.ca (PATY) est une campagne de communications marketing intégrées et de collecte de donnée bilingue (anglais et français) développée annuellement par CHEC et qui a augmenté le trafic pédestre chez les optométristes canadiens par plus de 5 pourcent chaque année et a rejoint des millions de Canadiens depuis son lancement en 2018. PATY est une initiative collaborative conçue pour l'éducation du public au sujet des avantages de la santé oculaire et pour promouvoir l'importance des examens complets de la vue annuels.

Pour en savoir plus, consultez :

<https://www.penseatesyeux.ca/>

<http://councilforhealthyeyes.ca/fr>

### **Avis de non-responsabilité**

Les renseignements fournis dans le présent document sont à titre indicatif seulement. Le contenu du présent document est fourni de bonne foi; cependant, nous ne formulons aucune garantie ni ne faisons aucune représentation, expresse ou implicite, sur l'exactitude, le caractère adéquat, la validité, la fiabilité, la disponibilité ou l'intégralité de toute information contenue dans le présent document. En aucun cas le CHEC ne sera tenu juridiquement responsable.

## Les patients en priorité

La manière dont les entreprises réagissent au cours de cette pandémie peut avoir un impact sur le souvenir qu'on aura d'elles plus tard. Offrir d'excellentes expériences aux clients est devenu infiniment plus complexe et important durant cette période, alors que les circonstances évoluent rapidement et les émotions se bousculent. La meilleure chose à faire est d'adopter une approche centrée sur l'humain et de miser sur les moyens d'aider vos patients et les autres.

### Considérations en temps de pandémie

Ce que nous vivons est nouveau pour tout le monde, et personne ne connaît toutes les réponses. Écoutez vos patients et ce qui leur convient pour vous permettre de continuer à leur offrir des soins de qualité exceptionnelle. Voici quelques mesures proactives pour indiquer à vos patients que vous avez leur intérêt à cœur.

### Meilleures pratiques

- **Partagez les informations.** Communiquez clairement les services que vous offrez, les heures d'activité, les coordonnées et les protocoles en vigueur sur place avec vos patients. Installez des affiches dans votre(vos) fenêtr(e)s ou à vos entrées, mettez à jour les renseignements en ligne et la messagerie vocale. Pensez à transmettre des messages courriel si vous avez en main les coordonnées et le consentement.
- **Entrez en contact.** Réservez du temps à tous les jours pour téléphoner et prendre des nouvelles de vos patients les plus vulnérables. Cette approche traditionnelle des soins aux patients peut faire toute la différence.
- **Faites preuve d'empathie.** Tenez compte de l'anxiété du patient et assurez-lui qu'il est entre bonnes mains. Indiquez-lui comment communiquer avec vous s'il ou elle a des questions ou inquiétudes.

### Considérations post-pandémie

Lorsque nous ouvrirons à nouveau nos portes, le monde que nous trouverons nous sera inconnu et pourrait être touché de manière permanente par les réalités mises en lumière lors de la pandémie. Nous nous attendons à ce qu'il y ait une augmentation de la sensibilisation en ce qui concerne la santé personnelle, y compris la santé des yeux.

Lorsque les mesures d'éloignement social seront levées, les patients pourraient être inquiets à l'idée de se retrouver dans des lieux publics. Vous devrez vraiment vous assurer que les patients soient à l'aise dans votre établissement. Quand votre clinique rouvrira pour les examens en personne, continuez de mettre en œuvre des rituels de nettoyage rigoureux et de respecter les recommandations d'éloignement social des autorités provinciales et fédérales.

### Traiter avec des clients contrariés

Particulièrement durant une période de perturbations émotionnelles, lorsque le personnel subit davantage de pression que jamais, il peut être difficile de rester calme devant un problème inattendu. Si vous ne l'avez pas déjà fait, pensez à donner une formation de base et à mettre en place un protocole en cas d'aggravation pour traiter avec les patients en colère, bouleversés ou effrayés.

### Considérations clés

1. **Écoutez d'abord.** Parfois les patients ont simplement besoin qu'on les écoute et de se sentir compris.
2. **Faites preuve d'empathie.** Essayez de comprendre leur point de vue et les causes de ces sentiments.
3. **Évitez de vous disputer.** Laissez-les exprimer leurs préoccupations et rappelez-leur que vous êtes là pour les aider.
4. **Établissez des limites.** Si les choses s'intensifient jusqu'à un point où vous ne vous sentez pas en sécurité, mettez poliment un terme à la conversation.