



Atoop Pratique n°1 – Covid19

Comment communiquer avec les patients / clients à l'officine ?

Toute l'équipe pédagogique d'Atoopharm s'est mobilisée pour vous apporter quelques clés.

Que répondre à un client/patient qui vous demande :

- Des masques ?
« Les masques chirurgicaux ou FFP2 sont aujourd'hui réservés aux professionnels de santé.
La protection des soignants est prioritaire pour qu'ils puissent continuer à assurer les soins nécessaires à la population au-delà même du coronavirus. Protéger les professionnels de santé, c'est vous garantir la continuité de votre prise en charge ».
- Et du gel hydroalcoolique ?
« La production de gel hydroalcoolique est à flux tendu. Elle est réservée en priorité aux personnels soignants ou aux personnes qui se déplacent pour raisons professionnelles.
A votre domicile, un lavage des mains à l'eau et au savon, en suivant les recommandations de temps de nettoyage, des gestes et de temps de rinçage est suffisant pour vous protéger ».

Quelle posture adopter lorsqu'un client insiste ou fait preuve d'agressivité ?

Dans un premier temps, entendre et reconnaître la colère du patient, qui est à l'instant T en demande d'attention, par un « Je comprends votre demande et votre inquiétude » et fournir les explications. Le « oui, je comprends » est un amortisseur psychologique qui permet de montrer de l'empathie et mettre l'autre en position plus favorable d'écoute.

Si possible, appeler le patient par son nom, adopter un langage rassurant, parler d'une voix égale (ton et volume) pour assurer le calme et la maîtrise. Ne pas froncer les sourcils ni s'agiter, conserver l'échange de regards avec le patient.

Si le patient est très agressif avec insultes éventuelles vers l'équipe officinale, répondre calmement « Je comprends votre colère et néanmoins, je vous demande de rester respectueux. La situation actuelle est très difficile pour tout le monde. Les professionnels de santé sont tous mobilisés pour combattre cette épidémie. Le fait de s'énerver ne changera pas la situation actuelle. Nous faisons de notre mieux pour protéger tous les professionnels de santé qui, étant surexposés, doivent rester debout pour prendre en charge la population atteinte et assurer la continuité des soins habituels ».



Que répondre à la question « Pourquoi vous avez des masques et nous non ? »

« La gestion des masques repose aujourd'hui sur une logique de long terme et de protection des professionnels de santé. Ceci permettra d'assurer une prise en charge des personnes atteintes dans les prochaines semaines. Même au sein des professionnels de santé, il y a des variations dans les quantités de masques distribués, en fonction de la profession et du contexte d'infection de la zone géographique. Dans la pharmacie, nous accueillons chaque jour de nombreuses personnes. Nous devons nous protéger pour continuer à fournir à chacun les médicaments dont ils ont besoin. De votre côté, les mesures de confinement permettent aux citoyens de se protéger en limitant les contacts au maximum ».

Que répondre à « J'ai un examen médical et on me demande de ramener un masque, comment est-ce que je fais ? »

« Il faut vous rapprocher du service qui vous a programmé le rendez-vous. Si le décalage de cet examen n'est pas envisageable, ils vous indiqueront la marche à suivre afin de vous protéger ».

Que répondre à « Pourquoi vous ne voulez pas me fournir tous les médicaments que je vous demande ? »

« Aujourd'hui nous n'avons pas de pénurie. C'est le renouvellement anticipé des traitements ou des achats trop importants de médicaments tels que les médicaments à base paracétamol, qui risquent de créer des ruptures et vous mettre ainsi en danger dans quelques semaines ».

Que dire à un client qui vient à la pharmacie pour un besoin non prioritaire ?

Dans tous les cas, il faut effectuer un rappel sur les règles de confinement et de l'impact possible sur la propagation du virus si personne ne les respecte.

Proposez de vous appeler au préalable pour ce type de demande.

« Plus vous éviterez de vous déplacer, plus vous vous protégerez du virus.

Nous sommes dans une situation inédite et la surmonter est l'affaire de tous, ce n'est pas le virus qui circule mais les personnes qui le portent. Les gestes barrières et le respect des consignes sont aujourd'hui la priorité. Elles sont les mesures les plus efficaces ».

Comment agir avec un client qui ne respecte pas les règles de circulation dans la pharmacie ?

Allez vers lui tout en respectant la distance de sécurité et lui expliquer que le système mis en place permet de limiter les contacts pour le protéger lui et les autres.