

## Se tenir informé des informations validées

1

1. S'enregistrer à [DGS URGENT](#) et surveiller les alertes reçues
2. Liens à consulter :
  - <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Les-actualites>
  - <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/coronavirus-PS>
  - [https://www.infectiologie.com/fr/actualites/covid-19-nouveau-coronavirus\\_-n.html](https://www.infectiologie.com/fr/actualites/covid-19-nouveau-coronavirus_-n.html)
3. Rappel des numéros utiles :
  - En cas de signes d'infection respiratoire, contactez le Samu 15
  - Pour toute question concernant le COVID-19 : numéro vert 0800 130 000

## Protection de l'équipe

2

1. Mettre en place l'affichage conseillé pour les mesures d'hygiène à destination de l'équipe
2. Mettre en place un rappel de nettoyage des mains régulier. Favoriser le séchage avec des serviettes en papier, éviter les torchons et serviettes en tissu.
3. Porter une nouvelle blouse tous les jours, lavée à 60°C le plus régulièrement possible.
4. Pas de bise, pas de contact et pas de poignée de main entre les membres de l'équipe.
5. Pour les repas dans la salle de repos : diviser l'équipe en plusieurs « services », limiter le chauffage dans la pièce, laver et sécher la vaisselle avec une serviette en papier à jeter ensuite (ne pas laisser sécher la vaisselle sur un égouttoir), la ranger sans la laisser trainer ensuite.
6. Désinfecter régulièrement : la sonnette (désinfectant type Surfanios, pas d'alcool seul), les poignées de porte, les paillasse de travail, les téléphones, les claviers de TPE et d'ordinateur, les tablettes, stylos... *Respecter le temps de contact préconisé ou 30 secondes minimum sans donnée connue.*
7. Désinfection du matériel de location : vérifier l'application d'une procédure stricte (isolement de chaque retour) employant un désinfectant validé (type Surfanios). Pas d'alcool seul (cf traçabilité de la désinfection du matériel)
8. Recevoir uniquement les livreurs, coursiers, facteurs par l'arrière, leur prévoir une zone d'attente et du gel hydroalcoolique.

## Disponibilité de l'équipe

3

1. Mettre en place une chaîne d'alerte entre les membres de l'équipe ou un groupe WhatsApp pour faciliter la diffusion des informations urgentes.
2. Reprendre la matrice des tâches et vérifier qu'il y a bien des « doublons » pour toutes les tâches prioritaires (à définir rapidement avant le manque éventuel de personnel).
3. Reporter les tâches non prioritaires pour libérer les collaborateurs. Annuler les RDV non indispensables.
4. Identifier les opérations à risque (prise de mesure en orthopédie, désinfection du matériel de location...) et préparer une organisation spécifique
5. Anticiper un éventuel confinement du titulaire : qui le remplace ? Quelles sont les consignes ? Quelles délégations de tâches ? Où sont les numéros utiles et les contrats clés ?
6. Mutualiser les déplacements des collaborateurs si nécessaire.
7. Répertorier les ressources complémentaires potentielles (penser aux associés en SEL, collaborateurs et étudiants qui pourraient dépanner...)
8. Identifier avec ses confrères voisins si des ressources, notamment humaines, peuvent être partagées. Identifier les membres de l'équipe prêt à ce type d'aménagement. Ecrire une fiche mentionnant les créneaux possibles.
9. Contacter son expert-comptable pour :
  - Valider et formaliser les décisions (intérim, prêt de salariés, arrêts maladie, chômage partiel)
  - Interroger le comptable quant aux possibilités de soulager la trésorerie, notamment en termes d'échelonnement de paiement de commande.
10. Prévenir l'assurance (notamment pour les trajets entre pharmacies et livraisons potentielles et couvrir le risque d'accident de trajet...)
11. Prévenir la banque d'éventuelles tensions de trésorerie liées aux mouvements de stocks

## Parcours Patients

# 4

1. Communiquer les horaires (rouge et vert) de fréquentation sur la porte extérieure de l'officine. Signaler au même endroit l'éventuelle disponibilité d'une application d'envoi d'ordonnance, d'une boîte à ordonnances ou d'un système de livraison...
2. Imaginer une dispensation via le guichet de garde en cas de nécessité. Mettre en avant le drive le cas échéant.
3. Mettre en place l'affichage conseillé pour les mesures d'hygiène grand public (plusieurs affiches si besoin)
4. Mettre en place une file d'attente avec matérialisation des espacements de 1 m. Prévoir un distributeur de SHA en espace de vente et une affiche pour demander aux patients symptomatiques de se signaler sans faire la queue, pour récupérer un masque.
5. Pour les petits espaces, limiter le nombre de personnes présentes dans la pharmacie à un même instant (créer une file d'attente extérieure)
6. Au comptoir : si possible utiliser un poste informatique sur deux pour espacer les patients et membres de l'équipe au comptoir. Mettre un panneau sur les postes fermés.
7. Retirer les TG et autres présentoirs pour laisser de la place en espace de vente et favoriser l'espacement des patients.
8. Mettre en marche un diffuseur d'HE en continu (attention à rester modéré : penser aux patients épileptiques ou femmes enceintes).
9. Prévoir un protocole de désinfection régulier des comptoirs et de l'espace orthopédie, espace de confidentialité et du matériel stocké
10. Respecter une distance de 1 m avec les clients au comptoir.
11. Se préparer à répondre de façon professionnelle et rassurante à des questions diverses (documentation, mémos, affichages fournis par les instances...)
12. Identifier les patients chroniques ou à risque et les contacter en amont pour leur proposer d'anticiper leur venue (pour leur éviter de se déplacer à l'officine ou d'y passer trop longtemps)
13. Organiser une boucle de communication interprofessionnelle (ex WhatsApp) pour coordonner la prise en charge des patients confinés
14. Dès identification d'un patient à risque dans la pharmacie : immédiatement mettre un masque et lui en proposer un (si disponible)
15. Favoriser le paiement sans contact.

## Délivrances

# 5

### Soluté hydroalcoolique

1. Utiliser les formules validées (site de l'ordre des pharmaciens).
2. Devant la pénurie de flacon, l'ordre a informé qu'il est possible de servir dans le contenant d'un patient dès lors que celui-ci est propre.
3. L'Ordre privilégie les préparations en officine selon les formulés validées. Il est néanmoins possible de délivrer de l'alcool en vrac mais cette pratique est peu recommandée : la réglementation de l'alcool « alimentaire » s'applique alors (taxes et autres formalités d'enregistrement).
4. Prévoir les moments de préparation de SHA (commande et réception de matières, préparation, étiquetage...). Anticiper le délai d'attente de 72h pour neutralisation des spores éventuelles.
5. SHA : en cas d'indisponibilité d'alcool au titre alcoolique prévu dans la formule officielle, utiliser au besoin les tables de mouillage d'alcool (annexe de la pharmacopée) pour ajuster le titre alcoolique du SHA si vous utilisez un autre titre alcoolique que celui de la formule (NB : une règle de trois ne peut pas s'appliquer pour les mélanges en volumes de solvant).

### AINS

6. Être attentifs aux demandes spontanées d'AINS. Des événements indésirables graves liés à l'utilisation des anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS) ont été signalés chez des patients atteints de COVID-19. Nous rappelons que le traitement d'une fièvre mal tolérée ou de douleurs dans le cadre du COVID-19 ou de toute autre virose respiratoire repose sur le paracétamol, sans dépasser la dose de 60 mg/kg/jour et de 3 g/jour. Les AINS doivent être proscrits en cas d'infection virale. A l'inverse, les patients sous corticoïdes ou autres immunosuppresseurs pour une pathologie chronique ne doivent pas interrompre leur traitement, sauf avis contraire du médecin qui les suit pour cette pathologie.

### Masques

7. Suivre l'actualisation des règles sur les délivrances de masques et les prolongations des ordonnances des patients chroniques (site de l'ordre). Mettre en place une traçabilité des dispensations de masques : ne pas hésiter à utiliser la fonction traçabilité du LQO PHSQ pour ceux qui sont équipés.
8. Les masques de la dotation sont également utilisables par les membres de l'équipe officinale.
9. Les masques FFP2 sont réservés aux médecins et ne peuvent être ni cédés ni vendus par les pharmaciens en dehors de ce contexte.

### Volumes

10. Anticiper certains stocks à risque : aérosol, paracétamol, alcool, désinfectant de surfaces... pour mettre en place des seuils minimums de commande adaptés (comme pour une garde).
11. Refuser les délivrances exagérées de médicaments pour « stock » aux patients ex : 50 boîtes de doliprane !