

Préparer efficacement la reprise de l'activité

Les mesures de déconfinement sont en cours de déclinaisons pour accompagner la reprise progressive des activités. Variations extrêmes de l'activité (positives et/ou négatives), stress de la patientèle lié au confinement et reportant sur l'officine la pression médiatique quotidienne, stress des collaborateurs affrontant l'inconnu à titre personnel et professionnel, sur-mobilisation du titulaire chef d'entreprise

responsable de la continuité opérationnelle et de la sécurité de son équipe : **la pharmacie d'officine a su faire face, dans l'urgence, pour répondre aux besoins des citoyens.**

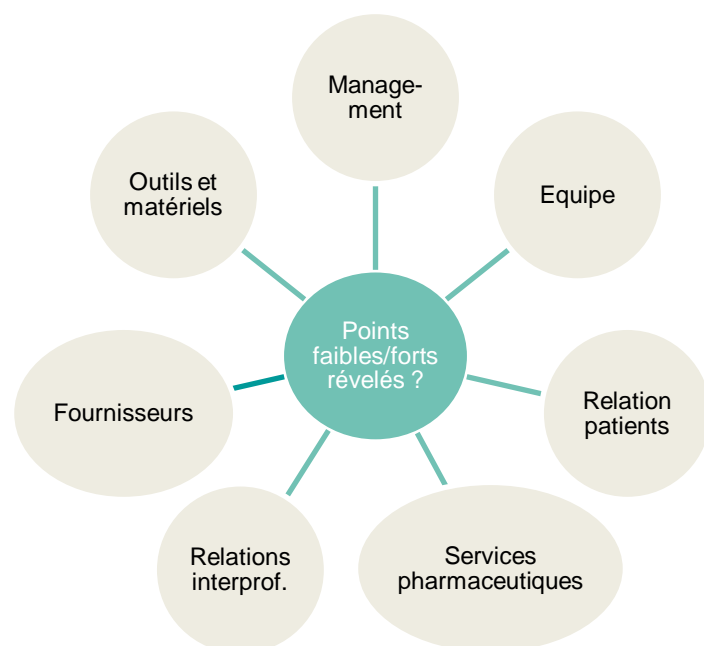
Elle illustre à nouveau **son rôle de premier recours incontournable**, y compris dans cette période exceptionnelle pour l'ensemble de la population à titre individuel et collectif (voir [l'étude](#) IFOP pour PHR – avril 2020).

Cette Fiche INFO a pour objectif d'aider le titulaire et son équipe à tirer des enseignements concrets et utiles de la crise sanitaire pour préparer efficacement la suite, tout en maintenant des protocoles rigoureux de sécurisation de l'activité. Nous espérons qu'elle vous sera utile.

Tirer les enseignements « à chaud » de la période de crise

Outils associés

- Fiche COVID : Enseignements à l'officine



La crise sanitaire et ses conséquences représentent un stress-test complet pour les officines qui ont su adapter leur organisation et leur activité et faire face avec professionnalisme aux besoins et attentes des patients-clients. Il est important, dès que « l'œil du cyclone » est passé, de **tirer les enseignements des observations faites ces dernières semaines dans votre officine**, avant d'être rattrapé par un quotidien...qui ne sera peut-être plus exactement le même !

Le tableau ci-dessous rassemble quelques thèmes et enjeux clés qui ont pu être impactés dans votre officine. A vous d'identifier les constats à garder en tête qui pourront être intégrés à vos plans d'amélioration !

Exemples d'enseignements à tirer des urgences COVID : quelles pistes à retenir dans votre pharmacies ?

Thèmes	Mots clés	Enjeux
Management	Indicateurs d'activité	Surveiller les bons ratios « en temps réel » (fréquentation N/N-1, suivi de la répartition des ventes...)
	Sources d'information	Appuyer les décisions engageantes sur des sources fiables : sites officiels, échanges avec l'expert-comptable, « référent » COVID...
	Communication interne	Garantir la compréhension et la mise en œuvre réactive des décisions par l'équipe
	Charge mentale titulaire	Pour le titulaire, connaître et gérer ses limites en période de sur-sollicitation
Equipe	Compétences	La crise a pu « révéler » certaines forces et failles au sein l'équipe : <ul style="list-style-type: none"> – Mobiliser les maillons forts et soutenir les maillons plus fragiles, en utilisant les outils de gestion qualité (matrice des tâches, entretiens annuels...) – Identifier les points d'organisation défaillants et à optimiser – Remercier l'engagement collectif et/ou individuel constaté
	Engagement	
	Gestion du stress	
Relations Patients-clients	Adaptation de la patientèle	La crise a parfois réorienté les flux locaux de patientèle : <ul style="list-style-type: none"> – Exploiter le capital sympathie accumulé – Conserver les nouveaux flux de patientèle – Récupérer les flux perdus le cas échéant – Questionner l'efficacité de ses pratiques (affichage, dialogue « de crise » avec les patients)
	Affichage	
	Dialogue patients	
	Patients chroniques et vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les patients vulnérables ou les chroniques n'ayant pas consulté – Adapter le suivi, le dialogue et l'offre – Stimuler le réseau interprofessionnel le cas échéant (échanges lors des distributions de masques...)
	Sécurité du parcours	<ul style="list-style-type: none"> – Systématiser les bonnes pratiques sanitaires du parcours patients
Services pharmaceutiques	« Nouvelles » missions	La crise est un révélateur des besoins et des possibles : <ul style="list-style-type: none"> – Développer les services existants – Identifier les opportunités « locales » de nouveaux services – Anticiper les tendances de fonds (Tests, TROD...) – Gérer les nouveaux services en mode projet (vente de masques, communication, sécurisation, organisation...)
	Livraison, Drive, Click & Collect, Distributeurs...	Analyser l'offre, sélectionner et sécuriser les services les plus adaptés à sa patientèle
	PDA	Ancrer les protocoles exceptionnels mis en place pendant la crise
	Téléconsultation	Rester en veille en régional ou proximité, s'approprier la mise en œuvre opérationnelle des dispositifs disponibles, contacter les médecins ...
Relations interprof.	Communication	<ul style="list-style-type: none"> – Consolider et sécuriser les pratiques de communication interprofessionnelle mises en place (messagerie sécurisée, envoi d'ordonnances, suivi patients...) – Impact sur les modes de communication interprofessionnel : extension, intensification, élargissement à d'autres acteurs... – Analyse, maintien, modification et/ou approfondissement dans la durée des outils mis en œuvre
	Médecins, infirmiers, autres PS...	
	Etablissements	
	Auxiliaires de vie	
Outils et matériels	Informatique : données personnelles	La crise a renforcé dans l'urgence l'usage de solutions pratiques (consultation à distance, boucle entre professionnels de santé...) n'offrant pas les garanties de sécurité habituelles : <ul style="list-style-type: none"> – Faire un point sur les solutions et applications à conserver et développer, dans le respect des exigences de protection des données (ex messagerie sécurisée,, respect du RGPD, revue du Flash Informatique PHSQ...)
	Préparations : équipements	Certaines officines qui le souhaitaient n'ont pu lancer de production SHA faute de balance étalonnée : <ul style="list-style-type: none"> – Faire l'inventaire et le maintien du « matériel de crise » : masques, visières, distributeurs de GHA sur pied, désinfectant adapté ...
Presta. Fourn.	Fournisseurs et prestataires	<ul style="list-style-type: none"> – Evaluer finement les partenaires les plus sollicités pendant la crise – Réfléchir aux offres mises en place en test pendant la crise (ex : envoi sécurisé d'ordonnance...)

2 Stabiliser les dispositifs sanitaires de l'officine

Outils associés

- Plan de nettoyage hebdomadaire COVID
- Espace confidentialité et COVID

Les dispositifs décidés *dans l'urgence* pour garantir la sécurité des patients, de l'équipe, des partenaires, sont à stabiliser dans le cadre du déconfinement et du retour progressif à une activité « normale ». Plusieurs supports de recommandations sont disponibles et utiles pour la pharmacie, dont :

- Ministère du Travail – Fiche sectorielle « [Travail en pharmacie : quelles précautions prendre contre le COVID-19](#) » éditée le 5 mai 2020
- [CNOF – FSPF – USPO : Conseils pratiques aux Pharmaciens](#)



Les quelques exemples ci-dessous doivent bien entendu être soutenus par les bonnes pratiques qualité : **importance du leadership**, efficacité des **flux d'information**, des **procédures**, et du **discours patients** renforcé auprès de toute l'équipe.

Parcours patients

- Réajustement éventuel des horaires d'ouverture
- Maîtrise du nombre de patients dans l'officine et si possible, sens de circulation à sens unique
- Demande de port du masque dans l'officine
- Distributeur de GHA sur pied
- Débarrasser les comptoirs des présentoirs encombrants. Le cas échéant, suppression des testeurs.
- Valoriser un service de réception-préparation-livraison d'ordonnance quand c'est possible
- Identification-isolement des clients à risques
- Affichage et respect des distanciations, pose de lignes de marquage plus solides...

Protection équipe

- Utilisation des zones collectives
- Disponibilité Maîtrise du nombre de patients dans l'officine et si possible, sens de circulation à sens unique...
- Masques, visières, surblouses, écrans plexi ...
- Disponibilité masques, GHA, blouses etc...

Nettoyage-désinfection

- Renforcement des points hygiène-désinfection dans les protocoles de l'officine : dispensation, livraison, réception...
- Renforcement et contrôle du plan de nettoyage
- Vérification de produits utilisés (virucides conforme norme NF 14476)...

Les « actes pharmaceutiques » en espace de confidentialité à l'heure du COVID-19

Les services pharmaceutiques réalisés avec les patients dans l'espace de confidentialité impliquent une rupture des règles de distanciation et donc, une exposition accrue au risque de contamination pour l'équipe officinale et une possible source d'inquiétude supplémentaire. Dans l'attente de précisions officielles, des précautions additionnelles doivent être envisagées dès maintenant en œuvre vis-à-vis des patients :

Avant	<ul style="list-style-type: none"> • Arbitrer sur les actes à maintenir et organiser des plages horaires et des intervenants dédiés pour l'espace de confidentialité (ex : RDV ou non...). • Evaluer l'opportunité de l'acte et le rapport efficacité/risques. • Evaluer rapidement l'état de santé du patient pour écarter un risque flagrant (prise de température, questionnaire court...). Masque patient obligatoire. Préparation anticipée de bannettes avec le matériel nécessaires pour chaque acte : stylo, tensiomètre, appareil à glycémie, ruban et fiche de mesures ...
Pendant	<ul style="list-style-type: none"> • Equipement de protection individuelle (masque, gants, surblouse, visière le cas échéant...). • Rangement et suppression de toute objet et aspérité inutile dans l'espace de confidentialité • Mise à disposition de GHA, masques...
Après	<ul style="list-style-type: none"> • Désinfection immédiate du matériel et des endroits en contact avec le patient avec produit adapté • Si possible, aération de la pièce

3 Se projeter à nouveau dans l'avenir

« Qui ne se préoccupe pas de l'avenir lointain se condamne aux soucis immédiats. » Confucius

Les **objectifs généraux de l'officine tels qu'ils étaient formulés avant la pandémie seront évalués puis révisés dès que possible**, pour tenir compte : de certains points faibles de l'officine constatés à chaud (point 2 ci-dessus), du report ou de l'annulation de certaines cibles non atteignables, ou devenues non prioritaires dans un contexte économique plus tendu...

Cette révision devrait également permettre de dégager les actions à mettre en œuvre pour **exploiter sans délais les opportunités** identifiées. Par exemple : développer de nouveaux services pertinents en s'appuyant sur :

- Le renforcement de la cohésion d'équipe, l'implication sur des tâches inhabituelles
- L'image positive de la pharmacie auprès des patients
- Le lien et la posture renouvelée avec les autres professionnels de santé locaux, le sens de la mission,

Utilisez les outils mis à votre disposition par la démarche ISO 9001 – QMS Pharma pour reprendre en main, à votre rythme, les objectifs de l'officine : grille SWOT, grille des risques... Ils aideront à analyser avec le recul et la distanciation nécessaire les leviers à activer pour nourrir vos plans d'action.

SWOT : Quelques exemples - éléments internes

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'adaptation rapide et efficace • Equipe compétente, motivée et disponible • Bon maillage et bon relationnel avec les autres PS • Clientèle conservée et satisfaite du service apporté en proximité • Economie de l'officine sauvegardée • Appartenance à un groupement • Action de proximité très positive et valorisée • Certification qualité PHSQ : organisation déjà cadrée, protocoles efficaces et capacité à apprendre et à s'adapter... 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation dépassée par la crise, communication interne défaillante, équipe mal préparée... • Manque de diversité de la clientèle révélée par la pandémie • Manque de compétences dans un domaine porteur • Implication hétérogène au sein de l'équipe • Fatigue, lassitude des collaborateurs ou du titulaire • Espace de confidentialité peu exploitable...

SWOT : Quelques exemples - éléments externes

OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • La pandémie en « accélérateur » de certaines tendances : envoi d'ordonnance, téléconsultation, livraison, drive... • Renforcement de l'image de l'officine : confiance et fiabilité • Révélation de potentiels humains internes ou interprofessionnels • Image renforcée comme acteur de l'interprofessionnalité • Contact plus direct avec les patients • Optimisation des commandes, livraisons grossistes... • Meilleure gestion des flux (FO, BO, marchandises, collaborateurs) • Réalisation des tests COVID, renforcement vaccination ... • Développements services patients chroniques : suivis, entretiens, PDA ambulatoire 	<ul style="list-style-type: none"> • Crise économique impactant les ressources de l'officine • Modification des habitudes d'achats • Manque de lisibilité sur les consignes (masques, tests ..) • Trop de sources d'information non fiable • Renforcement des déserts médicaux • Concurrence plus agressive • Attaque régulière du monopole pharmaceutique...

Il sera dans tous les cas important de prendre le temps de remercier, féliciter, écouter et valoriser une équipe dont la disponibilité, l'implication et la bonne organisation aura été un facteur de réussite pendant cette période. Il n'y a pas de fatalité sur le sujet, la crise a peut-être révélé des potentiels inconnus sur lesquels s'appuyer à l'avenir.