

Covid-19: Liste de contrôle pour les pharmacies (Version 4)

Date: 18/03/2020

Traduction: Johannes Trapp et Christelle Trapp née Chevallier

Beaucoup de collègues pharmaciens des pays voisins nous posent la question sur la situation actuelle ici en Italie. On a fait une liste détaillée des consignes à suivre en espérant que ça améliorera la situation dans les pharmacies chez vous (en âme et conscience).

Important: Les consignes suivantes tiennent compte de notre pratique journalière en pharmacie en Tyrol du Sud. Ces consignes ne remplacent en aucun cas les règlements administratifs et les directives courantes!

Prémisse

- Vue la dynamique de la propagation, l'information efficace en continu des employés est très importante!
 - ⇒ Si vous avez des grandes équipes utilisez un wiki où des instruments comparables pour partager où rechercher des informations.
 - ⇒ De préférence informer les employés déjà à la maison pour qu'ils arrivent bien informés en pharmacie. Changements peuvent être communiqués très vite.
 - ⇒ Éventuellement établir des groupes Whatsapp pour les infos d'urgence.
- Informations de base importantes (tous les employés: vente, personnel de nettoyage, livraisons...), en outre:
 - ⇒ pas de contact direct
 - ⇒ gardez une distance de sécurité (> 1,5 m)
 - ⇒ lavage des mains
 - ⇒ désinfection correcte

Equipements:

- Devant ou à l'entrée de la pharmacie mettre les consignes qui décrivent le comportement à respecter („N'entrez pas si vous avez de la fièvre et si vous toussiez!", „Gardez vos distances!", „Désinfectez-vous les mains!")
- Éventuellement les renseignements sur un service de livraison à domicile et le numéro de téléphone de la pharmacie.
- Endroit dédié à la désinfection des mains à l'entrée de l'officine (Avoir si possible un doseur économe, ou encore mieux si disponible: un doseur automatique). En cas où vous ne trouveriez pas de doseur, demandez éventuellement à des hôtels qui sont fermés en Italie.
- Des parois en plexiglas pour les comptoirs (ouvertures 30 cm de large sur 15 cm de hauteur; validé par notre pratique)
- Des crochets pour les sacs de courses (cf vidéo) à côté de la protection en plexiglas.
- Élargir le comptoir > 1 mètre = distance de sécurité pour les employés (les clients ont besoin de place pour poser leurs affaires: rebord avec une hauteur de 75 cm)
- Mettre des stylos pour les clients devant le plexiglas
- Si possible un appareil par caisse pour forcer le paiement sans contact.

Organisation:

- Réorganiser les emplois du temps, prendre en compte la fermeture des écoles et de la garderie!
- Il y a des collègues qui laissent des travailleurs en congés pour qu'on puisse changer l'équipe si des salariés tombent malades. En ce moment, ce n'est pas possible chez nous parce qu'il y a trop de travail.
- Les travailleurs avec symptômes caractéristiques (fièvre **et** toux) doivent impérativement rester à la maison.
- Documenter et écrire des procédures en anticipant les cas d'urgence: manque de personnel, manque de médicaments, absence du titulaire...
 - ⇒ point de départ doit être le nombre des cas testés positifs. Comme il n'y avait pas beaucoup des tests en début de crise chez nous, la situation était difficile à évaluer. C'est pour cela que nos consignes sont pour un risque élevé.
 - ⇒ S'il existe des chiffres fiables, une gradation des mesures est possible.
- Élaborer une procédure pour l'utilisation des gants et des masques au sein de l'équipe dans le but de protéger les employés et les clients le mieux possible et en même temps limiter la consommation de ces produits.
- Informer le personnel de nettoyage que leur rôle est très important et que nous aurons besoin de leur présence pendant cette période de crise.
- Attention, les médecins du travail donnent des règles strictes !
 - ⇒ Entre autre, blouses à usage unique et masques FFP2 (cet équipement n'est pas toujours disponible chez les entreprises qui font le nettoyage).
Lavage des blouses : augmentez la fréquence pour garantir un changement régulier des vêtements du travail.
- Informer les médecins qu'ils doivent dire aux patients malades d'envoyer une personne saine chercher les médicaments à la pharmacie!
 - ⇒ De nombreux médecins n'ouvrent plus leurs cabinets et envoient les ordonnances directement à la pharmacie.
- N'hésitez pas à informer les employés et les clients en continu (page web, facebook, vitrine, etc)
 - ⇒ Ça prend énormément du temps avant que les gens réalisent la gravité de la situation.
 - ⇒ On peut focaliser l'attention sur ses propres réseaux sociaux en proposant des récits l'organisation de la pharmacie face à la crise. On a augmenté la fréquence sur nos sites <https://www.facebook.com/peer1787> et <http://www.facebook.com/peerlana> par le facteur fois 3.

Vente au comptoir:

- Définir un nombre maximum de patients dans la pharmacie
 - ⇒ Mettre des croix de couleur voyante par terre espacées d'une distance d'1,5 m. Informer les clients à l'entrée de la pharmacie qu'ils doivent patienter sur les croix. Si toutes les croix sont occupées, fermer la pharmacie et faire attendre les clients dehors (distance > 1 m).
- Prévoir la fermeture des portes si trop de clients présents dans la pharmacie
- Préparez vous à avoir énormément de travail! On a eu deux journées record de suite même si les gens étaient censés rester à la maison.
 - ⇒ Nous avons eu une forte demande concernant les médicaments, la demande d'articles en libre service était moins prononcée.
- Il y a tellement de clients que le service par la fenêtre de garde n'est pas possible.
- On a annulé tous les tests en pharmacie, si possible le communiquer à l'aide d'une affiche devant la pharmacie („En ce moment, toutes les analyses en pharmacie sont annulées car il n'est pas possible de garder la distance de sécurité°")
 - ⇒ Seule exception: prise de tension artérielle quand un client ne se sent pas bien. Dans ce cas, porter une protection personnelle et laisser le client mettre le tensiomètre!

- Même chose pour les bas de contention. Tous les cas „légers“ sont reportés. Les cas urgents sont priés de prendre les mesures tout seul à la maison. Sinon prendre les mesures avec les vêtements de protection.

Approvisionnement

- Gel désinfectant: augmenter le stock au maximum. Ainsi fournissez-vous d'éthanol et de tous les autres ingrédients comme le glycérol pour réaliser la fabrication en pharmacie.
 - ⇒ On fait les deux et on s'en sort presque pas.
 - ⇒ La vente est limitée à un produit (100 mL) par personne. Si la mobilité des clients est réduite, augmentez les quantités vendues (faites emmener des produits pour les personnes âgées)!
 - ⇒ Fournissez-vous en éthanol chez des distilleries et des fabricants d'alcool.
 - ⇒ Des récipients peuvent être achetés chez des producteurs de cosmétique locale.
 - ⇒ N'oubliez pas le service de livraison pour la gastronomie qui vend ainsi des produits désinfectants et des produits de nettoyage.
- Gel de désinfection pour les entreprises: on a une très forte demande, les grands volumes > 500 mL sont en pénurie. Réservez les ventes à ceux qui resteront ouverts plus longtemps: médecins, supermarchés. Tous les autres magasins devront probablement fermer bientôt.
- Informer les clients que les doseurs de savon peuvent être recyclés après un bon nettoyage.
- Augmenter le stock général pour être préparé à l'afflux: vitamine C dans toutes ses formes, thermomètres pour la fièvre et fournitures, paracétamol, ibuprofène et toutes combinaisons contre la grippe et la fièvre!
 - ⇒ On n'a pas vraiment d'achats de ravitaillement, mais tout le monde emmène une boîte de médicaments.
- S'il n'y a pas assez des produits, rationner si possible. Si permis par la législation, déballer pour servir un maximum de clients.
- Attention aux offres de séduction: masques sans l'indicateur CE, désinfectants avec un manque d'alcool (après la Deutsche Apothekerzeitung = journal des pharmaciens d'Allemagne plus que 62 %), fausses dates de livraison..
- Si possible charger un employé de l'organisation et de la commande des désinfectants (Homeoffice?). Favoriser une réflexion „out of the box“ pour dénicher des nouvelles sources (faites attention quand-même à ce que les produits sont conformes à la réglementation de la pharmacie).

Fabrication du gel désinfectant

Voici la recette pour la fabrication du gel désinfectant d'après l'It. SIFAP (Société italienne des pharmaciens fabricants) publié par circulaire officielle:

<https://www.sifap.org/newsletter/emergenza-sanitaria-coronavirus-chiarimenti-per-il-farmacista-preparatore>

Il s'agit d'une préparation d'après la Pharmacopoe Britannique contenant des excipients pour augmenter la viscosité et en retour augmentant le contact du désinfectant avec la peau.

La préparation avec la machine à pommade STEPHAN fonctionne très bien.

Matériel de consommation en labo:

- Il faut avoir des étiquettes (même pour la production en grande quantité) et des cartouches d'encre.

Matériel de protection

- Désinfectants pour le personnel et les surfaces

- Des produits de nettoyage avec les sels d'ammonium quaternaire sont souvent nommés virucide, mais le temps d'action est souvent trop lent pour un usage pratique.
- Protection de sécurité:
 - ⇒ gants
 - ⇒ combinaisons de protection
 - ⇒ lunettes
 - ⇒ masques chirurgicaux et protections FFP2 / FFP3
 - Demandez aux artisans et bricomarchés s'il leur reste pas des masques FFP2 et FFP3.
 - Demandez aux medecins qui ferment s'il ne leur reste plus de masques.

Service de livraison

- Service de livraison gratuit pour tous les clients âgés plus de 65 ans.
 - ⇒ Demandez aux clients avant la livraison s'ils sont fébriles ou s'ils sont en quarantaine. Si oui, marquage en rouge.
 - ⇒ Demandez aux clients comment ils souhaitent régler. Préparez et emmenez la monnaie dans une pochette.
 - ⇒ Emmenez un appareil pour favoriser le paiement sans contact.
 - ⇒ Former vos employés (distance de sécurité, utilisation des masques, mesures d'hygiène)
 - ⇒ Accepter les ordonnances uniquement dans une enveloppe.

Hygiène

- Si possible les employées ne changent pas de comptoir. Réduire le nombre de postes de travail!
- Réduire au maximum les mouvements entre le lieu de vente et le backoffice.
 - ⇒ Il vaut mieux un employé qui attend devant plutôt qu'un employé qui se déplace non-stop entre différents endroits.
- Augmenter la désinfection des surfaces (4 fois par jour).
- Augmenter le lavage des mains (une fois chaque heure).
- Désinfection des mains après chaque contact direct et à intervalles réguliers. A la réception des commandes et après chaque déballage.
- Si la distance de sécurité n'a pas pu être respectée, le port de protection est obligatoire (gants et masque)!
- Changez la blouse tous les deux à trois jours.
- En général: travail avec des gants, évitez de vous toucher le visage! Changez de gants quand vous passez en backoffice, poubelle centrale pour y déposer les gants utilisés.
- Passez les produits aux clients dans un sac en papier. Evitez de toucher le client.

Haut risque (comme on travaille en ce moment)

- si possible masque pour les employés!
 - ⇒ FFP2: En utilisation si on avance avant le plexiglas. On en a très peu.
 - ⇒ Masque chirurgical: EN utilisation en permanence en ce moment pour (derrière Plexiglas et dans le Backoffice) pour limiter le risque d'une contagiation entre nous.
- Si possible port de lunettes pour les employés sans plexiglas.
- L'idéal serait un masque chirurgical pour chaque client: en ce moment pas possible parce qu'il n'y en a pas assez.

Porte de masques FFP2

- Chacun porte son propre masque. Étiquetez chaque masque avec le nom de l'employé (par exemple sur l'attache) pour éviter un échange entre collègues.
- Port de masque obligatoire si on quitte le comptoir derrière le plexiglas. Ne pas utiliser la masque derrière le plexiglas pour garantir une durée maximale. Vérifier que le masque est bien posé sur le visage.
- On a uniquement deux masques par personne. En conséquence:
 - ⇒ Les masques sont posés à la fin de la journée sur une feuille A4. La feuille porte le nom du propriétaire des masques.
 - ⇒ Après une semaine on change de masque (l'utilisation journalière est < 1h par jour). Les masques ne sont utilisés qu'une semaine sur deux.
- Notices explicatives de l'Institut Robert Koch (Institut de l'administration fédérale d'Allemagne pour maladies transmissibles) pour l'utilisation des masques:
 - ⇒ évitez une contamination du visage et du masque (surtout à l'intérieur) quand vous le montez et le descendez. Désinfectez vous les mains avant de toucher le masque.
 - ⇒ Laissez sécher la masque après port à l'air sec (et pas dans un endroit fermé). Pendant la nuit le déposer dans un endroit précis, extérieur du masque en haut. Désinfectez régulièrement le lieu de rangement pour éviter une contamination de la surface.
- Désinfectez vous les mains avant et après le port du masque.
- Jetez les masques si contamination pendant le port.

Port de masques chirurgicaux

- Chaque employé reçoit une quantité suffisante tous les jours.
- Port de masque est obligatoire!
- On a juste 14 masques par personne. En conséquence:
 - ⇒ Marquer la masque avec nom et date.
 - ⇒ Poser la masque à la fin de la journée, sur une feuille A4. La feuille porte le nom du propriétaire des masques.
 - ⇒ Poser le masque dans le casier avant d'en prendre un nouveau.
 - ⇒ S'il n'y a pas des nouveaux masques dans les deux semaines, réutilisez les masques.

Photos

Éntrée



désinfection



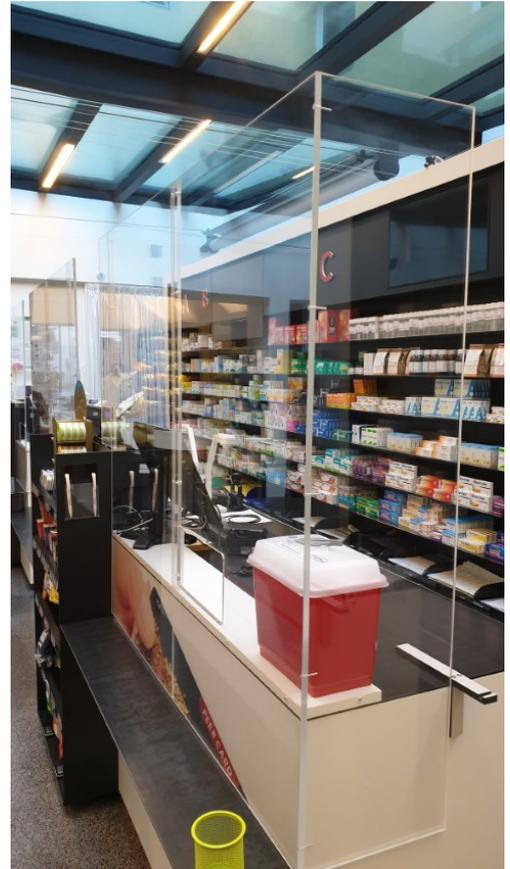
organisation de la file



marquage sur sol



comptoir



comptoir Lana





passage comptoir / Backoffice



stockage des masques

