

Mesures de mitigation des risques

Mise en contexte

Dans le cadre de la crise COVID-19, en tant que pharmaciens propriétaires, vous avez plusieurs obligations envers vos employés, vos patients et vos partenaires d'affaires. Plusieurs mesures existent pour protéger le personnel tout en répondant à vos autres obligations. Le présent document vise à vous soutenir à travers cette crise en vous proposant diverses mesures en lien avec **1- la protection du personnel, 2- les limites d'accès à la pharmacie, et 3- la fermeture de pharmacies.**

Chaque pharmacien étant dans une situation unique, il est impossible d'établir des mesures applicables à tous. Toutefois, nous vous proposons un ensemble de mesures, avec leurs avantages et leurs inconvénients respectifs. Nous vous invitons à prendre connaissance des différentes mesures et à appliquer celles qui conviennent le mieux à votre réalité. Veuillez noter que plusieurs de ces mesures sont plus efficaces lorsqu'elles sont combinées.

1 - Protéger le personnel

Mesures	Avantages	Inconvénients	Exemples
Instaurer une routine d'hygiène des mains	Peu coûteux Facile à mettre en place	Exige une discipline Ne protège pas des aérosols	Lavage des mains avec rappels à l'interphone Aide-mémoire aux différents postes Interdire le port d'accessoires (bijoux, bracelets, montres, bagues)
Instaurer une routine de nettoyage de la pharmacie	Peu coûteux Facile à mettre en place Rassurant	Exige une discipline Nécessite d'affecter un employé à cette routine Peut exposer cet employé	Utiliser un registre qui permet de consigner l'intervention du nettoyage et de garder une régularité dans ce nettoyage (ex. comptoirs toutes les 2 h)

Fournir de l'équipement de protection	Bon équipement très efficace pour protéger	Équipement non disponible Très coûteux Exige une discipline sur le port de l'équipement Exige un système de récupération du matériel souillé	Masque, visière, gants, blouse jetable Deux sarraus par pharmacien et ATP pour permettre un lavage quotidien
Séparer les équipes de travail	Évite une possible contamination croisée Peu coûteux	Difficile à mettre en place Nécessite une discipline	Pharmacien A travaille toujours avec ATP 1 et 2 Pharmacien B travaille toujours avec ATP 3 et 4
Installer des protections physiques	Peu coûteux Offre une barrière physique	Peut créer un faux sentiment de sécurité (ne protège pas des aérosols) Nettoyage fréquent des installations	Plexiglas aux points de contact Caisson devant les comptoirs pour distancer le client
Installer des démarcations physiques	Peu coûteux Mise en place rapide et facile	Concentre les clients dans un espace	Rubans au sol indiquant le chemin à suivre Puces au sol à installer à 1-2 m de distance Barrer des sections non essentielles (loterie, cartes de souhaits, cosmétiques, lunettes de lecture, jouets, magazines, toilettes publiques) Fermer des allées pour contrôler le parcours du client (une allée pour se diriger vers la pharmacie et une autre allée pour en sortir)
Installer une station de désinfection à l'entrée	Peu coûteux Facile à installer	Peu efficace Ne protège pas des aérosols	Lavabo à l'entrée, gel désinfectant

Fermer lors d'un changement de quart de travail	Peu coûteux	Demande de faire sortir les clients Exige une discipline Crée un bris dans la continuité des soins	Fermeture de 12h à 13h pour changer le personnel et désinfecter la pharmacie
Accepter uniquement les paiements par carte de crédit, idéalement sans contact	Peu coûteux Facile à mettre en place	Peut créer de la frustration chez certains clients Pénalise les clients moins fortunés	Accepter uniquement le paiement par carte, gérée par l'utilisateur pour ne pas manipuler de la monnaie Il est possible de fractionner le montant à payer en 2 ou 3 transactions pour avoir recours en tout temps au paiement sans contact
Instaurer une rotation pour les pauses et les repas	Facile à mettre en place Peu coûteux	Pas applicable dans toutes les pharmacies	Instaurer la distanciation sociale également dans la salle à manger de la pharmacie Espacer les pauses repas pour limiter le nombre d'employés prenant leur pause en même temps
Limiter la manipulation des ordonnances papier	Évite une contamination possible par la prescription Sécurise le personnel	Pas évident à mettre en place selon la configuration de la pharmacie Peut créer de la frustration chez certains patients	Envoyer le communiqué OPQ-CMQ à vos cliniques voisines pour rappeler la transmission des ordonnances par des voies alternatives Prendre l'ordonnance avec une pince, la mettre dans une fiche plastique Faire numériser l'ordonnance par le patient à l'entrée et travailler avec la copie (nettoyer le scanner entre chaque utilisation) Séquestrer les ordonnances non urgentes pendant 24 h minimum avant de les manipuler

Vérifier les modes de déplacement de vos employés	Facile à réaliser	Pas toujours facile de trouver un moyen alternatif	Éviter l'utilisation des transports en commun par vos employés Vérifier la possibilité de covoiturage tout en respectant les mesures de distanciation sociale
Protéger vos livreurs	Maintenir un service essentiel Augmenter vos capacités de livraison Protéger les clients	Discipline exigeante	Réaliser le paiement à distance Lors de la livraison, le livreur contacte la personne pour l'informer de son arrivée, dépose la livraison et constate que la personne sort bien de son domicile pour ramasser la commande. Le livreur consigne ensuite dans son registre la bonne réception par le client Procédure de nettoyage de la voiture au quotidien et entre les changements de livreur
Diminuer la fréquence des appels reliés au COVID-19	Facile à mettre en place Diminue la pression sur la ligne téléphonique	Frustration des clients	Instaurer des messages spécifiques relatifs à la pandémie sur votre répondeur, votre assistant téléphonique, votre site internet, vos réseaux sociaux, étiquettes, feuillets, portes d'entrée
Réduire le personnel en pharmacie	Contrôle les coûts d'exploitation Permet une distanciation optimale entre les employés	Accentue la pression sur les employés présents Frustration des employés dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre	Garder à la maison les employés non essentiels (ex. cosméticienne) Déterminer le nombre d'employés selon la superficie exploitée de la pharmacie pour permettre la distance de 1 à 2 m minimale entre les employés

Favoriser le télétravail	Permet de garder des employés à la maison Maintient l'efficacité de certaines opérations	Enjeux technologiques possibles Peut être dispendieux Diminue l'esprit d'équipe Peut requérir un poste dédié en officine	Pharmacien à domicile fait le suivi des patients, fournit les conseils ATP à domicile gère les renouvellements préautorisés Vérifier les offres technologiques (VPN, accès à distance (TeamViewer))
Limiter les tests faits en pharmacie aux tests essentiels	Maintient le suivi des patients	Expose le personnel à un risque Force le déplacement d'un patient en pharmacie	Refuser les services non urgents comme une glycémie aléatoire, une prise de tension artérielle Poursuivre seulement si essentiel (RNI) chez patients à risque Espacer les RNI chez les patients stables Protéger le personnel

2 - Limiter l'accès à la pharmacie

Mesures	Avantages	Inconvénients	Exemples
Réduire les heures d'ouverture	Limite l'entrée des clients lors du temps de travail Permet de travailler avec moins d'interruption Permet de gérer le flot de travail et les priorités Diminue la pression sur le personnel	Concentre les clients dans un temps plus restreint Crée des frustrations chez des clients Possiblement en contravention avec des ententes légales Pertes de revenus possibles	Entrée d'un nombre restreint d'employés à 8h - ouverture des portes à 10h Préparer les renouvellements préautorisés, les piluliers et tout autre activité régulière lorsque la pharmacie est fermée. Afficher et communiquer clairement les nouvelles heures d'ordonnance.

<p>Limiter le nombre de clients dans la pharmacie</p>	<p>Permet de contrôler les contacts avec patients Permet de gérer les comportements des patients Offre la possibilité de distancier les patients</p>	<p>Exige un employé à l'entrée pour contrôler et si possible un agent de sécurité Employé à l'entrée peut être exposé Pertes de revenus possibles</p>	<p>Employé à l'entrée limite le nombre de clients simultanément dans la pharmacie à 5 Employé demande aux gens d'attendre dehors Tri fait à l'entrée (encourager fortement les gens de 70 ans et plus à retourner à la maison et se faire livrer, refuser l'accès aux gens testés positifs ou symptomatiques) Afficher et communiquer clairement la politique.</p>
<p>Installer des messages à l'entrée</p>	<p>Peu coûteux</p>	<p>Peu efficace si consignes non respectées</p>	<p>Affiche indiquant ne pas entrer si vous avez des symptômes, si vous avez plus de 70 ans Affichage à l'entrée des produits NON DISPONIBLES (ex. Purell) - évite visites inutiles</p>
<p>Service à l'extérieur de la pharmacie</p>	<p>Limite l'entrée des clients dans la pharmacie Diminue la pression sur le service de livraison</p>	<p>Exige un employé qui sort régulièrement de la pharmacie et entre en contact avec les patients. Pas applicable dans toutes les pharmacies Grogne éventuelle des clients</p>	<p>Attribuer des places de stationnement proches de l'entrée de la pharmacie pour ce service à l'auto En ville, sans stationnement, demander aux clients d'appeler quand ils arrivent près de la pharmacie. Réattribuer Service à l'auto Service à la porte Service par une fenêtre</p>

Reporter activités non essentielles	Diminuer le nombre d'entrées dans la pharmacie	Délais dans la production de documents de conformité (ex. états financiers)	Reporter la prise d'inventaire
--	--	--	--------------------------------

3 - Fermer la pharmacie

Mesures	Avantages	Inconvénients	Exemples
Fermeture restreinte	Maintien une continuité des opérations Offre un répit au personnel Permet de désinfecter la pharmacie Minimise les impacts économiques	Possible contravention avec un contrat Confusion / panique chez des clients Difficulté à gérer les services quotidiens Augmente la charge de travail les autres jours Pertes de revenus possibles	Fermer un jour par semaine (ex. le dimanche)
Fermeture complète	Protège le personnel	Possible contravention avec un contrat Patients n'ont plus accès à leurs médicaments Possible contravention avec le code de déontologie (bris du service dans une région) Pertes de revenus	Fermeture complète de la pharmacie sans aucun service pharmaceutique

*Document préparé par l'AQPP, destiné à l'usage exclusif de ses membres. Toute reproduction est interdite.

