



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

SOP (*Standard Operating Procedure*) coronavirus : Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien (version 1)

L'APB en collaboration avec AUP, VAN et OPHACO ont mis en place une *Task Force* qui a formulé des recommandations. Il s'agit de conseils **destinés à vous permettre de remplir votre mission de santé publique dans les meilleures conditions possibles.**

Ces recommandations sont basées sur les [recommandations des autorités](#) concernant les règles d'hygiène de base, mais aussi des recommandations d'autres organismes comme le CDC (Center for disease control), l'Organisation mondiale de la santé (OMS), NHS (National Health Service) et d'organisations de pharmaciens telles que la FIP (Fédération internationale pharmaceutique) et le PGEU (Groupement pharmaceutique de l'union européenne). Pour terminer, nous vous donnons une idée qui provient des pharmacies italiennes situées dans la zone avec les restrictions les plus importantes.



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

Que puis-je faire pour éviter la contamination de la pharmacie ou du personnel ?

1. Comment éviter que des patients malades n'entrent à la pharmacie ?
2. Comment faire pour que la pharmacie reste une zone « safe » ?
3. Que dois-je faire en cas de contact avec un patient potentiellement infecté ?
4. Comment procéder pour la délivrance de médicaments à un patient symptomatique qui vous téléphone ?
5. Quelles sont les mesures suivantes qui pourraient être prises ?
6. Comment rester informé et disposer des dernières affiches ?

1. Comment éviter que des patients malades n'entrent à la pharmacie ?

- Affichez clairement à l'extérieur de la pharmacie que les patients symptomatiques (toux, fièvre, nez qui coule, mal de gorge, symptômes grippaux) ne doivent pas entrer dans la pharmacie. Une affiche est disponible [ici](#). Ces patients doivent vous téléphoner pour définir avec vous les modalités de dispensation des médicaments et, le cas échéant, de transmission de l'ordonnance.
- Si un patient vous fait signe de l'extérieur de la pharmacie qu'il est malade
 - Soit vous le servez par le guichet de garde
 - Soit vous sortez pour le servir, tout en respectant les règles d'hygiène et les distances de sécurité au maximum.
 - ...

2. Comment faire pour que la pharmacie reste une zone « sûre » ?

- Affichez clairement à l'intérieur de la pharmacie les mesures de prévention. Vous trouverez une affiche [ici](#)
- Gardez une distance interpersonnelle de 1,5 m. Apposez une ligne sur le sol avec de l'adhésif peut aider à respecter cette distance.
- Limitez l'accès à l'officine :
 - Limitez le nombre de patients présents dans l'officine au nombre de comptoirs de délivrance disponibles (si 2 comptoirs, max. 2 personnes à l'intérieur de l'officine).
 - 1 personne par famille, les autres personnes de la famille attendent dehors.
 - Prévoyez, si possible, un marquage indiquant la distance à respecter entre deux personnes (1,5 m) à l'extérieur de l'officine.
 - Pas de self-service dans l'officine. Retirez le plus possible les présentoirs dans l'espace public et affichez clairement qu'il ne faut pas toucher les produits et que seule l'équipe officinale peut les prendre.
 - Prévoyez une ligne au sol afin de rendre inaccessible aux patients les rayonnages de parapharmacie et d'alimentation pour bébés. **Vérifiez toutefois, dans votre officine, la compatibilité de cette mesure avec la règle absolue de la distance à respecter (1,5 m) entre personnes.**
 - Ne servez pas les patients symptomatiques ou, à défaut d'autres solutions, servez-les par le guichet de garde.

Limitez le contact avec le patient :

- Evitez les contacts physiques (par ex. ne plus mesurer la tension artérielle sanguine...)
- Portez un tablier n'est pas une obligation absolue mais un conseil. En plus de porter un tablier pour réaliser les préparations, nous conseillons d'en porter un aussi pour servir vos patients. Les tabliers doivent être lavés deux fois par semaine à 60°C. Le personnel ne le reprend plus à la maison! En cas de contact avec un patient potentiellement infecté, un tablier peut être facilement enlevé et changé.
- Le placement d'une vitre en plexiglas ou d'un autre dispositif au comptoir offre une protection supplémentaire.
- Apposez au sol un marquage des distances de sécurité (1.5 m).
- Privilégiez clairement les paiements par Bancontact. Désinfectez les claviers toutes les deux heures.
 - Certains pharmaciens prévoient du matériel visant à empêcher le contact des doigts avec les claviers Bancontact (par ex. cotons tiges, mouchoirs en papier pour enfoncez les touches...). Dans ce

cas, prévoyez aussi une poubelle pour jeter ce matériel (à jeter chaque jour dans un sac en plastique fermé à mettre dans les déchets ménagers). N'acceptez qu'exceptionnellement les paiements en cash et lavez-vous les mains après.

- Faites la promotion active des commandes par téléphone, applications mobiles ou en ligne auprès de vos patients réguliers. Le retrait des commandes se fait de préférence en pharmacie, via des casiers extérieurs ou via une livraison à domicile.
- Maintenez une bonne désinfection/hygiène :
 - Désignez un(e) responsable qui veille au nettoyage/désinfection régulière.
 - Prévoyez des moments de pause pour désinfecter les comptoirs (par ex. toutes les 2 heures).
 - Veillez à ce que les membres du personnel aient le temps de se laver régulièrement les mains. Rappelez-le-leur de façon régulière et active. Installez éventuellement un rappel automatique sur les PC de délivrance ou un GSM.
 - Eliminez du comptoir et des plans de travail tout ce qui n'est pas nécessaire (papiers, objets décoratifs...) pour faciliter le nettoyage.
 - Nettoyez régulièrement (toutes les deux heures) les surfaces et objets à risque (poignées de porte, téléphone, interrupteurs, rampe d'escalier, clavier et souris d'ordinateur, terminal de paiement, distributeur automatique, comptoir) au moyen d'un produit contenant entre 70% et 85% d'alcool.
 - Prévoyez du savon, des essuie-mains en papier et des solutions ou gels hydroalcooliques en suffisance pour le personnel. **Il peut être pratique que chacun dispose d'un flacon d'alcool désinfectant en poche.**
 - Prévoyez des mouchoirs en papiers et une poubelle qui se ferme pour le personnel.
 - Soyez attentif aux symptômes que le personnel pourrait développer. Renvoyez immédiatement chez eux les membres du personnel présentant des symptômes suspects (voir plus haut). Toute personne malade ne doit pas travailler.
 - Nettoyez la pharmacie quotidiennement avec de l'eau contenant 1% d'eau de javel (10 ml d'eau javel dans une bouteille d'un litre à compléter avec de l'eau du robinet). Un document adapté pour le nettoyage des locaux se trouve en bas de ce document. (Annexe 1)
 - Aérez régulièrement les locaux (par ex. 2 fois 30 min. par jour). Si vous disposez d'un système de ventilation avec apport d'air frais extérieur, faites-le tourner à plus



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

- haut régime. Si vous disposez d'un système de conditionnement d'air réutilisant l'air pour le faire circuler, éteignez-le.
- Pour les patients, prévoyez également un dispenser contenant une solution ou du gel hydroalcoolique dans l'espace public de la pharmacie, des mouchoirs et une poubelle qui se ferme.
 - Rappelez régulièrement à vos patients les recommandations d'hygiène de base (hygiène des mains, rester à distance, tousser dans son coude, ne pas sortir en cas de symptômes...)



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

3. Que dois-je faire en cas de contact avec un patient potentiellement infecté?

De manière générale, une personne infectée ou potentiellement infectée ne devrait pas entrer dans la pharmacie. Cependant, si vous avez des doutes ou des soupçons concernant la santé d'un patient venu chez vous, voici les recommandations que nous pouvons formuler, sur base de ce qui est actuellement connu sur le virus :

- Si possible, donnez un masque chirurgical ou au moins un mouchoir en papier aux patients qui toussent, de façon à protéger les autres personnes autant que possible.
- Rappelez au patient les directives des autorités et qu'il doit mettre tout en œuvre pour éviter au maximum de contaminer d'autres personnes, c'est-à-dire en s'isolant et en veillant à son hygiène personnelle. Une façon de poser la question peut être : avez-vous été informé sur les mesures à prendre lorsque vous êtes infectés ? Vous a-t-on expliqué la nécessité de rester à la maison lorsque vous êtes malades.
- Séparez le patient des autres personnes autant que possible, amenez le patient dans un espace à part.
- Après son départ, aérez au moins 30 minutes et nettoyez et désinfectez au moyen d'eau de javel diluée ou d'une solution contenant entre 70% et 85% d'alcool.
- Le personnel qui a été en contact avec un patient symptomatique ne doit pas s'isoler, sauf en cas de recommandation contraire des autorités. Il peut continuer à travailler sauf si des symptômes apparaissent. (Un suivi de la température corporelle peut être utile)
- Chaque personne de l'équipe officinale qui présente des symptômes reste bien entendu à la maison jusqu'à ce qu'elle soit asymptomatique (au moins 1 jour sans symptômes avant de revenir travailler).

4. Comment procéder à la délivrance de médicaments à un patient symptomatique qui vous téléphone ?

Si le patient transmet une ordonnance par un moyen électronique (SMS, mail, ...) à son pharmacien habituel ou en cas de besoin de médicaments non soumis à prescription, il est impératif que le patient prenne un contact téléphonique avec le pharmacien au préalable (le pharmacien doit être informé au préalable de cette démarche, il doit assurer les soins pharmaceutiques et définir les modalités de livraison des médicaments).

Comment faire concrètement ?

- En fonction de l'état du patient, le rassurer et/ou lui demander de téléphoner à son médecin.



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

- Rappelez-lui de **ne pas venir** à la pharmacie et de ne pas se rendre au cabinet du médecin ni aux urgences.
- Si le patient a besoin de médicaments sur ordonnance, vous pouvez les récupérer via le code RID s'il s'agit d'une prescription électronique. S'il ne s'agit pas d'une prescription électronique, convenez avec le patient de la manière dont le transfert de la prescription aura lieu : via le mandataire du patient (personne asymptomatique) ou par voie électronique (photo, scan).
- Prévoir les modalités de paiement (par carte sans contact pour les petits montants, par carte, par virement, lors du retrait des médicaments, via QR code...).
- Donnez les informations nécessaires concernant les médicaments et assurer les soins pharmaceutiques.
- Prévoir et convenir des modalités de la délivrance :
 - soit envoyer une personne de contact non symptomatique (mandataire)
 - soit venir à la pharmacie en voiture et klaxonner ou appeler avec son gsm
 - soit se présenter via le guichet de garde et sonner
 - soit organiser avec le pharmacien la livraison à domicile
- Préparez le colis, encoder les médicaments dans le dossier pharmaceutique et mentionner sur chaque conditionnement une posologie claire avec les moments de prise.
- Ces recommandations seront relayées via les écrans de pharmacie, [Pharmacie.be](https://www.pharmacie.be) et ont été transmises aux autorités fédérales et régionales. Elles sont modifiées en fonction de l'évolution de la situation.

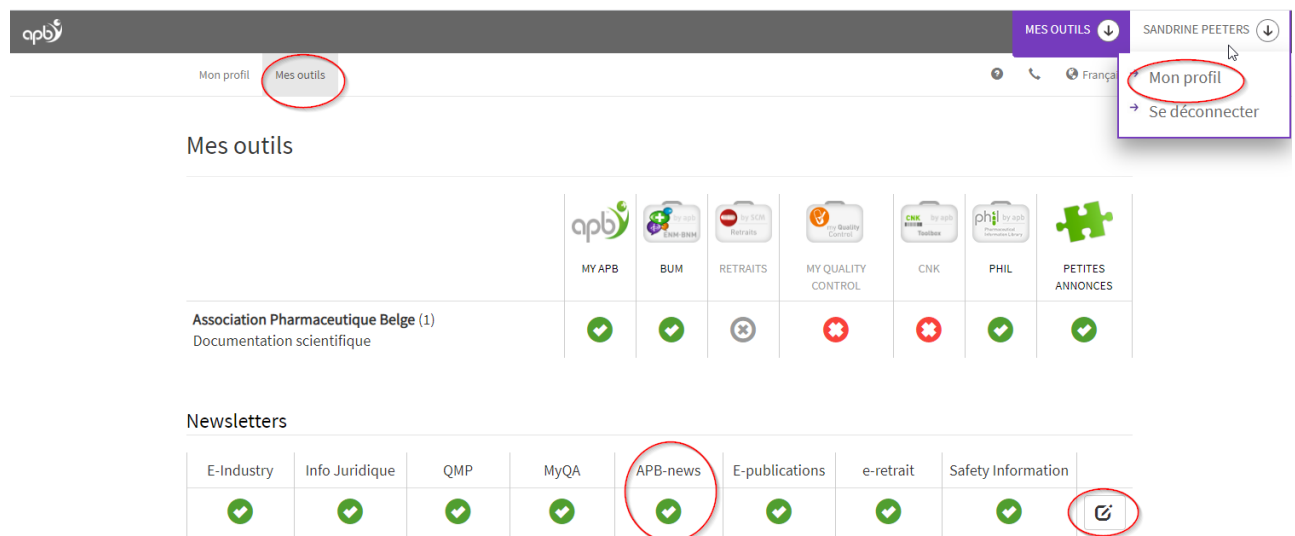
5. Gestion des stocks et comportement de stockage

- Limitez les commandes supplémentaires au strict nécessaire. Prévoyez la fermeture éventuelle de votre pharmacie pour cause de maladie, ce qui signifie que votre stock aussi ne sera plus disponible pour la santé publique.
- Rappelez aux patients que les comportements de stockage ne sont pas tolérables, car ils favorisent les pénuries.
- Délivrez tous les médicaments non soumis à prescription au nom du patient.
- Servez d'abord les patients dont le besoin est avéré et ne délivrez pas plus d'un conditionnement (identique) aux patients qui souhaitent juste remplir leur pharmacie familiale.
 - En cas de besoin, déconditionnez jusqu'au niveau du blister.
- Réservez le paracétamol aux patients malades suivant les recommandations de l'AFMPS
- Affichez à l'extérieur de l'officine les produits indisponibles (masques, thermomètres...).
- Gardez en réserve, pour le fonctionnement de l'officine, au minimum 5L d'alcool

désinfectant et 5L d'eau de javel.

5. Comment rester informé et disposer des dernières affiches ?

- Inscrivez-vous à notre newsletter. Nous suivons la situation en continu en nous vous tiendrons ainsi informés des dernières recommandations et changements. Les adjoints peuvent aussi s'inscrire. Cela se fait via le site web. Vous vous loguez sur myAPB, vous cliquez sur « Mon profil », ensuite vous cliquez sur « Mes outils », et puis vous pouvez vous abonner à la newsletter (APBnews).











The screenshot shows the myAPB user interface. At the top right, there is a user profile dropdown menu for 'SANDRINE PEETERS' with options for 'Mon profil' and 'Se déconnecter'. Below this, the 'Mes outils' section contains a grid of tool icons: MY APB, BUM, RETRAITS, MY QUALITY CONTROL, CNK, PHIL, and PETITES ANNONCES. A table below this grid shows the subscription status for 'Association Pharmaceutique Belge (1) Documentation scientifique'. The 'Newsletters' section at the bottom features a row of subscription status icons for various categories: E-Industry, Info Juridique, QMP, MyQA, APB-news, E-publications, e-retrait, Safety Information, and a share icon.

- Désignez une personne de l'équipe de la pharmacie comme responsable de l'hygiène. Utilisez le formulaire qui se trouve à la fin de ce document. Il est important de rester soi-même en bonne santé.
- Informez toute l'équipe de ces directives.
- Le propriétaire de la pharmacie est responsable de fournir le matériel nécessaire aux mesures d'hygiène appropriées.



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

- Matériel de communication :
- **Affiche** : comment se protéger contre les virus comme le coronavirus Covid-19 ou la grippe saisonnière - désormais aussi disponible en   [espagnol](#) -  [italien](#) -  [polonais](#) -  [roumain](#) -  [turc](#) -  [arabe classique](#)
-  Affiche pour que les patients symptomatiques n'entrent pas dans la pharmacie : <https://www.apb.be/APB%20Documents/FR/Article/Affiche%20Covid19-Pharmacie.pdf>
- Double A4 [Conseils aux personnes en isolement à la maison et à leur entourage](#)
- Animation pour écran d'officine - les pharmaciens affiliés à RedPharma / IdKlic / Digitopia disposent depuis hier soir d'une animation reprenant les affiches destinées aux patients. Les pharmaciens qui ne travaillent pas avec l'un de ces trois prestataires mais souhaitent utiliser l'animation, la trouveront via ce [lien YouTube](#) ou peuvent utiliser le code suivant: `<iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/jfOPC_oQZbY" frameborder="0" allow="accelerometer; autoplay; encrypted-media; gyroscope; picture-in-picture" allowfullscreen></iframe>`

Les prochaines semaines seront extrêmement importantes pour contrôler l'épidémie. La tâche du pharmacien est ici cruciale, tant pour l'information des patients que pour la prise en charge des patients malades à domicile. Des soins adéquats en première ligne sont déterminants pour que la capacité de soins en l'hôpital reste suffisante.

Nous comprenons qu'il sera difficile pour certains pharmaciens de servir des patients suspects (en raison d'un manque d'équipement de protection). En outre, nous prévoyons également la fermeture temporaire de pharmacies pour cause de maladie. C'est pourquoi nous vous invitons à conclure dès maintenant des accords avec vos collègues ou au niveau du service de garde pour vous organiser et continuer à aider les patients.

Un protocole permettant d'enregistrer les accords locaux entre pharmaciens vous sera fourni via une prochaine *APBnews* ou *APBFlash*.

Nous sommes conscients qu'une tâche énorme sera demandée aux pharmaciens publics dans les prochaines semaines, mais votre engagement est crucial dans la lutte contre l'épidémie.

Pour OPHACO, suivez les informations transmises



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

Annexe 1: Protocole Entretien des locaux

A. But

Cette procédure a pour but d'assurer le bon état de propreté et d'hygiène des locaux de l'officine.

B. Personnes concernées

Le personnel chargé de l'entretien et les membres de l'équipe officinale ou suivant descriptions de fonction.

C. Instructions

La nature, la fréquence et la marche à suivre des opérations d'entretien des locaux, ainsi que les personnes responsables de leur mise en œuvre sont définies dans le tableau ci-dessous. Le matériel utilisé pour l'entretien est soigneusement nettoyé et rincé et, si nécessaire, désinfecté et/ou remplacé afin de ne pas être une source de contamination. Le matériel de nettoyage utilisé pour les WC et sanitaires est réservé à cet usage. Les opérations d'entretien des locaux sont enregistrées dans l'annexe « Enregistrement des opérations d'entretien des locaux »

D. Tableau

Entretien	Fréquence	Responsables	Remarques
Sols	1 x /jour	Personnel d'entretien Personnel de l'officine si nécessaire	Aspirateur non recommandé. Nettoyage à l'eau de javel (1%)
Comptoir	Min Le midi et le soir	Personnel de l'officine	Alcool désinfectant
Etagères - Présentoirs	1 x /semaine	Personnel d'entretien	Dépoussiérage (avec un chiffon humide)
Zone de préparation	Après chaque préparation	Préparateur	Nettoyage à l'eau et au Savon/alcool désinfectant
Zone d'accueil	1 x /jour	Personnel d'entretien ou personnel de l'officine	Limiter les flyers, les présentoirs... dans la zone d'accueil. Veillez à avoir 1m de distance entre les chaises. Chiffon humide ou alcool désinfectant.
Zone de stockage	1 x /mois	Personnel d'entretien	Dépoussiérage

Service Documentation APB ● Date de rédaction : 11 mars 2020 ● Mise à jour 12 mars 2020 et 18 mars 2020



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

			(chiffon humide)
Vitrine	1 x /mois	Personnel d'entretien	Dépoussiérage (chiffon humide)
Tiroirs, armoires	1 x/ an	Personnel d'entretien	Dépoussiérage (chiffon humide)
Poubelles dans la zone publique	1 x /jour	Personnel d'entretien ou personnel de l'officine	Bien fermer les sacs contenant des mouchoirs en papier et les jeter avec les ordures ménagères

E. Enregistrement des opérations d'entretien des locaux

Opération d'entretien	Date	Responsable