



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

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

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

Face au manque de directives claires et spécifiques pour notre secteur, l'APB a mis en place une *Task Force* qui a formulé des recommandations. Ces recommandations ne sont donc pas obligatoires, seules les autorités peuvent demander l'application de certaines règles. 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 [directives des autorités belges](#) 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.

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 infectée?
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 ?

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

Téléchargement : [MyAPB](#) > [Toutes les news!](#) > [Actualités professionnelles](#) > [FAQ Coronavirus](#)



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

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](#).
- 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 consignes 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 à 2 m. Apposez une ligne sur le sol avec de l'adhésif peut aider à respecter cette distance.
- Evitez les contacts physiques (ne plus mesurer la tension artérielle sanguine...)
- Portez un tablier. 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. En cas de contact avec un patient potentiellement infecté, un tablier peut être facilement enlevé et changé.
- 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.

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

Téléchargement : [MyAPB](#) > [Toutes les news!](#) > [Actualités professionnelles](#) > [FAQ Coronavirus](#)

- Prévoyez des mouchoirs en papiers et une poubelle qui se ferme pour le personnel.
- Incitez à un lavage fréquent des mains de l'équipe.
- Soyez attentif aux symptômes que le personnel pourrait développer. Renvoyez immédiatement chez eux les membres du personnel présentant des symptômes suspects (voir plus haut).
- Aérez ou ventilez la pharmacie 2 fois par jour pendant minimum 30 minutes.
- 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](#))
- 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.
- Encouragez les paiements électroniques (carte de paiement/QR code/paiement sans contact)
- 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...)
- Pour terminer, voici une idée d'une pharmacie italienne située en zone rouge réalisée avec du plexiglas, qui peut être utile face à l'indisponibilité de masques.

Et pour finir, voici en image une initiative prise par une pharmacie italienne. Une vitre en plexiglas entre le pharmacien et le patient peut servir de protection supplémentaire contre les gouttes de salive car malheureusement les masques ne sont toujours pas disponibles.





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.
- 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 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.

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

Téléchargement : [MyAPB](#) > [Toutes les news!](#) > [Actualités professionnelles](#) > [FAQ Coronavirus](#)



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 partagé 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. Quelles sont les mesures suivantes qui pourraient être prises ?

Selon la gravité de la situation (= surcapacité des unités de soins intensifs), des mesures supplémentaires peuvent être nécessaires. Nous vous en informerons dès que possible.

Par souci d'information, nous vous donnons ici un aperçu des directives appliquées en Italie pour les pharmaciens d'officine

- File d'attente à l'extérieur, avec 1 mètre entre chaque patient
- 1 patient à la fois par pharmacien / assistant en pharmacie. La distance entre le pharmacien et le patient est de 1 mètre, la distance entre chaque poste de délivrance est également d'au moins 1 mètre
- Les patients ne prennent rien eux-mêmes (ex: lait, cosmétiques ...).

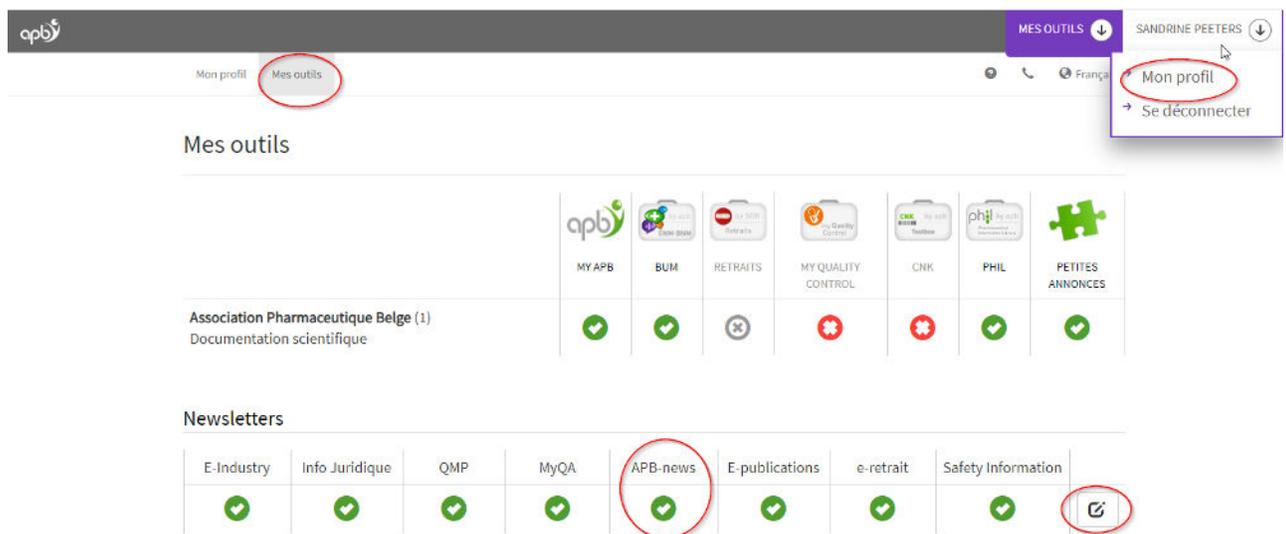
Service Documentation APB ● Date de rédaction : 11 mars 2020 ● Mise à jour 12 mars 2020

Téléchargement : [MyAPB](#) > [Toutes les news!](#) > [Actualités professionnelles](#) > [FAQ Coronavirus](#)

- Chaque patient se désinfecte les mains en entrant et en sortant de la pharmacie avec du gel ou du liquide hydroalcoolique.
- Le pharmacien / assistant désinfecte également les mains entre chaque patient.
- Le pharmacien désinfecte le comptoir, la machine de paiement ... avec de l'alcool à 70 % après chaque patient.
- Le placement d'un écran plexi est une recommandation non obligatoire.

6. 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 website interface. At the top, there is a navigation bar with the APB logo on the left and 'MES OUTILS' and 'SANDRINE PEETERS' on the right. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Mon profil' and 'Mes outils', with 'Mes outils' circled in red. The main content area is divided into two sections: 'Mes outils' and 'Newsletters'. The 'Mes outils' section contains a grid of icons for various services: MY APB, BUM, RETRAITS, MY QUALITY CONTROL, CNK, PHIL, and PETITES ANNONCES. Below this grid, there is a table for 'Association Pharmaceutique Belge (1) Documentation scientifique' with status indicators (green checkmarks or red X's). The 'Newsletters' section contains a table with columns for different newsletter types: E-Industry, Info Juridique, QMP, MyQA, APB-news, E-publications, e-retrait, and Safety Information. The 'APB-news' column has a green checkmark and is circled in red. At the bottom right of the 'Newsletters' table, there is a circled icon representing a document or link.

- 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.

- 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 à domicile sont déterminants pour que la capacité de soins en l'hôpital soit suffisante.

Nous comprenons qu'il sera difficile pour certains pharmaciens de servir des patients suspects (par exemple 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.



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	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.

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

Téléchargement : [MyAPB](#) > [Toutes les news!](#) > [Actualités professionnelles](#) > [FAQ Coronavirus](#)



SOP coronavirus

Recommandations pour la pharmacie / le pharmacien

Zone de stockage	1 x /mois	Personnel d'entretien	Dépoussiérage (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