



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

Présent pour vous



COVID-19

**Mesures sanitaires requises pour assurer
la continuité des opérations en pharmacie**

Dernière mise à jour : 24 septembre 2020

Produit en collaboration avec :



AQPP

Association québécoise
des pharmaciens
propriétaires



**Association des bannières et des
chaînes de pharmacies du Québec**

Table des matières

Ce document a été mis à jour à la suite de l'introduction par le gouvernement, en septembre 2020, d'un [système d'alertes régionales et d'intervention graduelle](#) (vert, jaune, orange, rouge). Le présent document doit être lu et utilisé en concordance avec ce système. Des pastilles de couleur correspondant aux niveaux d'alertes ont été ajoutées au document. Elles identifient les mesures requises dans votre pharmacie en fonction du palier d'alerte associé à votre région.

Les régions peuvent rapidement basculer d'un palier à l'autre. Il est important de désigner une personne responsable de suivre l'évolution du niveau d'alerte dans la région où se situe la pharmacie pour implanter rapidement les mesures supplémentaires, le cas échéant.

Contexte et objectif	3
Présentation du document	3
Avant de commencer	4
Les mesures	5
Mesure 1 : Équiper les points d'entrée de la pharmacie de stations permettant le lavage des mains.....	5
Mesure 2 : Trier les clients qui se présentent à la pharmacie.....	6
Mesure 3 : Contrôler le nombre de personnes circulant en même temps à l'intérieur de la pharmacie	8
Mesure 4 : Installer des mesures de protection physique aux points d'interaction clients/employés	9
Mesure 5 : Procéder fréquemment à un nettoyage et une désinfection des lieux.....	10
Mesure 6 : Instaurer une routine d'hygiène du personnel avant, pendant et après le travail.....	12
Conclusion	14

Contexte et objectif

La situation actuelle de pandémie à la COVID-19 amène sa part de défis pour l'ensemble des organisations du milieu de la pharmacie, dont les pharmacies communautaires, soucieuses d'offrir des soins accessibles et de qualité durant cette période.

Pour que les pharmaciens communautaires puissent continuer à prodiguer adéquatement leurs soins, les risques de contamination doivent être réduits afin de protéger autant les patients que le personnel des pharmacies.

Les mesures sanitaires énumérées dans ce document sont considérées comme étant **requis** afin d'atténuer le risque de contagion à la COVID-19 au sein d'une pharmacie. Elles s'appuient sur les avis et recommandations des organismes compétents en la matière (par ex. : INSPQ, CNESST).

Il est aussi possible que certains milieux nécessitent des mesures sanitaires allant au-delà de celles apparaissant dans ce document en raison de la nature particulière de leur exercice. Le pharmacien doit alors prendre les mesures supplémentaires appropriées afin d'assurer la continuité des soins qu'il prodigue.

Ce document doit être partagé dès maintenant avec toutes les personnes responsables dans la pharmacie afin de rapidement mettre en place les mesures énumérées.

Présentation du document

Pour chacune des mesures présentées dans ce document, une courte description ou justification est offerte, suivie d'énoncés décrivant la manière de la mettre en place. Finalement, des outils ou références courtes et utiles sont offerts lorsque pertinents et facilement utilisables.

L'ordre de présentation des mesures n'est pas un reflet de leur importance relative. **Toutes ces mesures** sont importantes et se doivent d'être appliquées le plus rapidement possible, et ce, peu importe l'environnement où la pharmacie se trouve. Elles sont comme les maillons d'une chaîne : le maillon le plus faible fragilise toute la chaîne.

Avant de commencer

- Désignez une ou plusieurs personnes responsables de la mise en place de ces mesures en leur attribuant en priorité les ressources appropriées (humaines, matérielles).
- Dans le cas où la mise en place d'une mesure requiert une estimation de votre part (nombre de personnes dans un espace donné, dimensions, temps requis, etc.), utilisez vos estimations les plus prudentes ou qui s'appliquent aux pires situations/scénarios envisagés. Éliminez les scénarios idéaux.

La sécurité a ici préséance sur la performance.

Les mesures



Mesure 1 : Équiper les points d'entrée de la pharmacie de stations permettant le lavage des mains

Le lavage efficace des mains, durant au moins 20 secondes avec de l'eau et du savon, demeure la meilleure méthode d'hygiène des mains et celle à privilégier pour diminuer la propagation du virus par contact manuel. Le gel hydroalcoolique est aussi une solution tout à fait acceptable.

- Installez de l'eau et du savon à **tous** les points d'entrée de la pharmacie (par ex. : entrée principale et entrée des employés).
- L'installation peut être placée à l'extérieur de la pharmacie.

Mise en place de l'installation

- L'installation est composée d'un bidon d'eau avec valve, d'un bac pour recueillir l'eau de lavage, du savon (liquide afin de faciliter l'acceptabilité de son utilisation), du papier pour essuyer les mains ainsi que d'une poubelle pour les papiers usés.
- Une affichette présentant la méthode de lavage des mains doit aussi être installée à proximité.
- Les personnes désirant entrer dans la pharmacie doivent procéder à un lavage des mains.

Utilisation du gel hydroalcoolique

- Si l'option du gel hydroalcoolique est choisie, ce dernier doit être disponible et utilisé par tous ceux désirant entrer à l'intérieur de la pharmacie.

Outils pratiques

- MSSS : Le lavage des mains, simple et efficace (affiche)
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-207-03F.pdf>
- Exemples de station de lavage des mains :



Mesure 2 : Trier les clients qui se présentent à la pharmacie

Le pharmacien doit être disponible afin d'aider les patients à atteindre leurs objectifs de santé. Dans le contexte actuel, il est cependant approprié d'exercer une vigie de l'accès et un contrôle de la circulation à l'intérieur d'une pharmacie.

Cette vigie débute par un tri à l'entrée. Ce tri vise à rappeler les consignes de précaution quant aux mesures d'hygiène et de protection physique, et à orienter les patients pour s'assurer que les soins et services sont offerts à l'aide des moyens les plus appropriés et dans les conditions les plus sécuritaires possibles. Le choix de la méthode de tri dépend de l'intensité de la contagiosité dans la région ou dans l'environnement où se trouve la pharmacie.

Le tri ne vise pas à offrir de l'information sur la COVID-19. Les gens sont invités à utiliser la ligne d'information mise sur pied par le MSSS (1 877 644-4545) ou à consulter le site Web Quebec.ca/coronavirus.



Lorsque la pharmacie se situe dans une région ou sous-région de niveau rouge, cette mesure nécessitera, durant les heures d'ouverture, la présence au point d'entrée d'une personne responsable dédiée au tri et au contrôle de l'accès à l'intérieur de la pharmacie. Dans certaines situations, une coordination en temps réel avec l'équipe de pharmacie sera nécessaire.

La personne affectée au tri:

- Interroge les patients sur les questions usuelles permettant d'identifier les personnes présentant des symptômes de la COVID-19 ou à risque d'être infectées :
 - Le cas échéant, elle demande à la personne de contacter le personnel de la pharmacie par téléphone afin de convenir d'une méthode sécuritaire de prestation des services pharmaceutiques;
- Identifie les besoins de la personne (achat de médicaments en vente libre, ordonnance de médicaments, achat de biens non pharmaceutiques, etc.);
- Sensibilise les clients aux moyens de renouvellements à distance et au service de livraison afin de minimiser le nombre de visites;
- Sensibilise les clients sur les mesures à prendre et à respecter à l'intérieur de la pharmacie :
 - Lavage préalable des mains;
 - Respect des consignes de distanciation physique notamment la règle de distanciation de 2 mètres;
- Dirige les patients dans le bon circuit (voir la **mesure 3**) selon leurs besoins afin de minimiser la durée de leur visite;
- Dans le cas de besoins simples, par exemple l'achat d'un seul produit non pharmaceutique, des stratégies visant à diminuer le temps passé sur les lieux par le client peuvent être mises en place (un employé fait la course pour le client et remet le produit directement à la caisse, etc.);

- Les mesures d'hygiène et de protection physique (voir la **mesure 4**) s'appliquent à la personne affectée au tri (lavage régulier des mains et des surfaces, travail derrière un plexiglass, etc.);
- La personne affectée au tri verra aussi à faire respecter les règles de limitation du nombre de personnes dans la pharmacie (voir la **mesure 3**) et à s'assurer du lavage des mains (voir la **mesure 1**).



Lorsque la pharmacie se situe dans une région ou sous-région de niveau vert, jaune ou orange, une affiche pourrait être mise en évidence à l'entrée de la pharmacie, comme solution de rechange au questionnaire de tri, rappelant les informations utiles pour assurer la sécurité des patients et du personnel. Cette affiche indique les informations suivantes :

- Rappel de ne pas entrer dans la pharmacie si les symptômes compatibles avec la COVID-19 sont présents ou s'il y a un doute ou un risque d'être atteint;
- Numéro de téléphone pour rejoindre le personnel de la pharmacie afin de convenir d'une méthode sécuritaire de prestation des services pharmaceutiques;
- Rappel des consignes de lavage des mains et de la règle de distanciation de 2 m en tout temps;
- Rappel d'utiliser les commandes par téléphone ou les services en ligne.



Mesure 3 : Contrôler le nombre de personnes circulant en même temps à l'intérieur de la pharmacie

Le nombre de personnes présentes en même temps à la pharmacie doit être contrôlé.

Cette mesure implique qu'une personne soit responsable du contrôle.

Avant d'implanter cette mesure, il importe de déterminer certains paramètres :

- Déterminer si l'accès à certaines des zones de la pharmacie (ou de la boutique adjacente) pourrait être condamné;
 - Le cas échéant, bloquer l'accès par des moyens physiques.
- Identifier deux parcours (ou circuits) pour les clients :
 - Un pour les patients se rendant à la pharmacie;
 - L'autre pour les clients désirant effectuer des achats dans une section autre que celle de la pharmacie (ex. : bureau de poste);
 - Dans la mesure du possible, faire en sorte que ces circuits soient à sens unique (le client ne revient pas sur ses pas et ne croise pas d'autres personnes);
- Délimiter ces parcours pour s'assurer que les clients/patients respectent la circulation à l'intérieur de ceux-ci ;
- Calculer, de manière conservatrice, le nombre de personnes pouvant circuler dans chacun des parcours dans le respect des règles de distanciation, c'est-à-dire 2 m entre chaque personne.

Une fois ces actions posées, la personne responsable du contrôle pourra :

- Faire entrer et sortir les personnes en respectant le nombre maximal déterminé au point précédent;
- Dans la situation où plus d'une personne attend pour entrer à la pharmacie, s'assurer du respect de la règle de distanciation physique de 2 m.

Utilisation des toilettes de la pharmacie

Dans la mesure du possible, restreindre l'accès aux toilettes de la pharmacie au personnel de la pharmacie.



Mesure 4 : Installer des mesures de protection physique aux points d'interaction clients/employés et porter les équipements de protection individuelle requis

Différentes des mesures de protection personnelle (ex. : masques, gants et protection oculaire), les mesures de protection physique visent à protéger, par des moyens physiques, des personnes qui interagissent afin de diminuer les risques de contagion.

- Placer aux endroits appropriés des marqueurs sur le plancher (ex. : ruban adhésif) afin de rappeler aux personnes le respect des règles de distanciation;
- Installer des écrans en plexiglass dans la pharmacie aux points d'interaction désignés entre les patients et le personnel (ex. : zones « remettez-recevez » au laboratoire, caisses, zone de tri, etc.);
- Porter les équipements de protection individuels requis par l'INSPQ en fonction du soin prodigué.

Bien que l'estimation de la hauteur efficace de l'écran de plexiglass dépende de la taille des individus placés de chaque côté, il est suggéré d'avoir un plexiglass d'une hauteur de 1,5 m, calculée à partir du comptoir sur lequel il est installé.

Dans l'attente de l'installation de mesures de protection (en raison, par exemple, de délais de livraison ou d'installation), des règles strictes de contrôle de circulation et de distanciation physique doivent être appliquées.



Mesure 5 : Procéder fréquemment à un nettoyage et une désinfection des lieux

Le nettoyage des surfaces est une mesure importante pour diminuer le risque de transmission du virus, celui-ci pouvant survivre sur des surfaces durant des périodes allant de quelques heures à quelques jours.

Plus l'espace ouvert à la circulation est important, plus long sera le nettoyage.

PROTOCOLE POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION DES SURFACES EN PHARMACIE

→ **Minimum de 2 nettoyages/désinfections par jour** pour les surfaces les plus fréquemment touchées (**poignées de porte, comptoirs, bureaux, chaises**)

→ **Minimum d'un nettoyage/désinfection par jour** pour le **plancher**, à la fin de la journée ou avant l'ouverture de la pharmacie.

- Procéder en deux étapes : nettoyage et désinfection.
- Le **nettoyage** précède toujours la désinfection.
- Il s'effectue :
 - de l'entrée vers la sortie ou du début d'un circuit vers la fin ou la sortie du circuit;
 - de haut en bas (ex. : du comptoir vers le plancher);
 - à l'aide d'une eau savonneuse.
- La **désinfection** est ensuite réalisée :
 - à l'aide d'un produit approprié, c'est-à-dire une solution chlorée, par exemple :
 - une solution d'hypochlorite de sodium (eau de Javel) diluée à une concentration de 0,5 % :
 - Les différentes eaux de Javel sur le marché présentant des concentrations variables en hypochlorite de sodium, veuillez adapter les instructions de dilution selon le produit utilisé (voir outil pratique);
 - Une solution chlorée peut aussi être préparée à partir de **chlore HTH** (hypochlorite de calcium à 70 % de chlore actif) :
 - Proportion : 10 cuillères à soupe de chlore HTH dans 20 litres d'eau. Laisser dissoudre durant 30 minutes avant d'utiliser;
 - Elle s'effectue de la même manière que le nettoyage (entrée↔sortie) (haut↔bas);
 - Temps de contact : une minute.
- Après la désinfection, rincer à l'eau claire;
- Si vous avez en main un produit qui est à la fois savonneux **et** désinfectant, il est alors possible de faire faire un (1) seul passage;
- Le nettoyage et la désinfection du plancher s'effectue en dernier.

- Une fois le plancher désinfecté, rincer à l'eau claire et laisser sécher.

→ **Pour les surfaces utilisées fréquemment par le personnel (laboratoire, caisses)**

Téléphone, clavier, numériseur, terminaux de paiement, souris, plexiglass, etc.

- Nettoyer et désinfecter :
 - à toutes les heures ou à chaque fois qu'une personne sort de son espace de travail et y revient;
 - après toute interaction avec un patient COVID positif ou à risque d'être infecté;
 - utilisez le désinfectant appliqué à l'aide d'un vaporisateur.

Passage dans la pharmacie d'un cas soupçonné ou avéré de COVID

Dès que l'on soupçonne la présence sur les lieux d'un cas de COVID-19 depuis le dernier nettoyage/désinfection, on doit interdire l'entrée de nouvelles personnes dans la pharmacie et procéder immédiatement à un nouveau nettoyage/désinfection.

Équipement nécessaire pour les personnes désignées au nettoyage et à la désinfection) :

- Bottes de caoutchouc (bottes de pluie);
- Tablier en plastique long qui descend jusqu'aux bottes;
- Gants de vaisselle réutilisables :
 - laver ses mains avant de les mettre ;
 - à la fin, laver ses mains avec les gants, enlever les gants et nettoyer/désinfecter tout l'équipement*;
 - terminer en lavant ses mains à nouveau.
- Visière pour éviter les éclaboussures de nettoyage et de désinfection :
 - alternativement, on peut utiliser, en guise de visière, un masque de plongée couvrant tout le visage;
 - conserver cet équipement dans un endroit dédié et fermé.

* Pour le nettoyage et la désinfection du tablier, nettoyer avec une eau savonneuse, rincer à l'eau claire puis désinfecter dans la solution chlorée pour **5 minutes**, rincer de nouveau à l'eau claire et sécher.

Outil pratique

Center for disease control (USA) – Comment préparer une solution de chlore à 0,5 % (haute concentration) à partir d'eau de javel (affiche en français) :

<https://www.cdc.gov/vhf/ebola/pdf/french-chlorine-5percent.pdf>

Mesure 6 : Instaurer une routine d'hygiène du personnel avant, pendant et après le travail

Tout comme les mesures de nettoyage des lieux devant être réalisées régulièrement et rigoureusement, les mesures d'hygiène **individuelles** sont primordiales à la diminution du risque de transmission de la COVID-19. Les mesures mentionnées ci-dessous doivent faire partie de la routine, des habitudes et des réflexes de chaque membre du personnel. Elles sont autant destinées à protéger la personne qui les effectue que toute personne avec qui elle interagit.



Transport entre la maison et la pharmacie

- Laver ses mains avant et après le transport;
- Toucher le moins de surface possible;
- Ne pas porter les mains à son visage, toucher sa nuque pour changer ses habitudes;
- Éviter les transports en commun si possible;
- Utiliser sa voiture personnelle ou marcher pour aller au travail si possible;
- Dans sa voiture, avoir un désinfectant avec une lingette ou un essuie-tout. En sortant du véhicule, asperger un essuie-tout et nettoyer le volant, les manettes et la poignée de porte. Jeter le linge à la poubelle.

À l'arrivée au domicile :

- Continuer en suivant la procédure **À la maison**.



Au travail

- Laver/désinfecter ses mains en entrant dans la pharmacie;
- Attacher ses cheveux;
- Déposer toujours son manteau et ses bottes au même endroit;
- Garder des chaussures au travail, les désinfecter à la fin de la journée;
- Si un membre du personnel a un espace de travail dédié, il est responsable de le désinfecter en arrivant avec un produit désinfectant composé d'une solution chlorée à au moins 0,5 %;
- Utiliser le produit en vaporisant sur un essuie-tout et ensuite le mettre à la poubelle;
- Éviter de partager l'espace de travail (1 personne = 1 espace de travail);
- Dans la mesure du possible, garder une distance de 2 m entre les postes de travail;
- Maintenir la distanciation physique dans les espaces communs (repas, pauses);
- Autoriser moins de gens en même temps dans les espaces communs; écourter ces périodes pour faire des rotations plus fréquentes et moins longues.



Commis et travailleurs d'entrepôts

- Pas de protection particulière, mais **toujours** conserver 2 m de distance avec toute personne et laver ses mains fréquemment.



À la maison

- Ne porter aucun accessoire. Enlever montre, bijoux, ceinture, etc. Ils sont des vecteurs importants et difficiles à désinfecter.
- Porter des vêtements faciles à laver (chandail à manches longues et pantalon);
- Dédier un espace dit *de décontamination* à l'entrée de la maison (le « SAS ») :
 - Le SAS est une zone délimitée pour déposer ses effets personnels et vêtements;
- Laver ses mains dans le SAS, avec de l'eau et du savon ou un gel hydroalcoolique;
- Enlever immédiatement ses vêtements dans le SAS et les mettre tout de suite à la lessive OU les placer dans un sac à ordures disponible dans le SAS en attendant la prochaine lessive; au moment de la lessive, transférer les vêtements directement dans la laveuse à linge pour un cycle de lavage d'une durée normale avec un savon à lessive régulier;
- Prendre immédiatement une douche;
- Nettoyer\désinfecter ses mains;
- Garder un nettoyant\désinfectant dans le SAS et désinfecter son téléphone, ses clés et ses lunettes. Laisser ces items dans le SAS pour une prochaine sortie;
- Laisser en tout temps ses bottes et un manteau dans le SAS. Ne pas apporter ces items plus loin dans son habitation;
- Laver ses mains avant de quitter la maison.

Conclusion

L'actuelle pandémie de COVID-19 modifie grandement l'organisation du travail entourant la prestation de soins et services pharmaceutiques par le pharmacien. Néanmoins, ce dernier doit continuer d'assurer l'accès et la disponibilité de ses activités professionnelles. La mise en application des mesures sanitaires décrites dans ce document assurera la sécurité des patients, des pharmaciens et de leur équipe, et permettra aux pharmaciens communautaires de se doter de moyens visant à assurer la continuité de leurs activités, plus que jamais nécessaires.