



ORDRE DES  
**PHARMACIENS**  
DU QUÉBEC

*Présent pour vous*



## COVID-19

### Plan de contingence et fermeture temporaire d'une pharmacie

---

Dernière mise à jour : 9 avril 2020

*Produit en collaboration avec :*



# Table des matières

---

Contexte et objectif .....	3
Avant de commencer.....	4
ÉTAPES À SUIVRE .....	5
Première étape : Retirer le personnel immédiatement, s'il y a lieu .....	5
Deuxième étape : Établir le niveau d'importance stratégique.....	5
Niveaux d'importance stratégique .....	6
Niveau 4 .....	6
Niveau 3 .....	7
Niveau 2 .....	7
Niveau 1 .....	7
Troisième étape : Mettre en place des mesures supplémentaires de réduction des risques en fonction du niveau d'importance stratégique .....	8
Quatrième étape : Préparer la fermeture .....	9
Cinquième étape : Fermer temporairement la pharmacie .....	10
→ Fermeture prévue de 48 heures et moins.....	10
→ Fermeture imprévue et de plus de 48 heures .....	11
Conclusion .....	12
Annexe : Mesures de réduction des risques.....	13
Mise en contexte .....	13
Annexe A : Protéger le personnel .....	14
Annexe B : Limiter l'accès à la pharmacie .....	17
Annexe C : Fermer la pharmacie .....	18
Aide-mémoire dans la préparation d'un plan de contingence .....	19

## 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, qui sont des services essentiels de première ligne.

L'objectif de ce document est de vous offrir des outils pour que vous puissiez poser, dès maintenant, des gestes en vue de poursuivre votre offre de services et de soins pharmaceutiques à l'ensemble de la population québécoise dans les meilleures conditions possibles.

En période de pandémie, nous sommes soumis à des changements importants qui bouleversent toutes les sphères de notre vie. Comme professionnels de la santé, certains principes doivent nous guider dans un tel contexte.

Le premier est l'importance de collaborer avec ses consoeurs et confrères pharmaciens en vue d'assurer une disponibilité et une continuité des services. En effet, si la collaboration est essentielle tous les jours, elle l'est davantage dans une situation exceptionnelle comme celle vécue actuellement.

Il n'est pas toujours facile de faire les meilleurs choix lorsque tout va rapidement. Le second principe est l'importance de mettre l'intérêt des patients au centre de chacune des décisions prises. Encore ici, ceci est vrai au quotidien, mais l'est encore davantage dans la période actuelle.

Dans la crise de la COVID-19, il est probable que certains pharmaciens doivent opérer à porte fermée pour une période de temps limitée ou même fermer **temporairement** leur pharmacie parce qu'ils n'auront pas le personnel nécessaire pour poursuivre les opérations de façon sécuritaire ou parce que la fermeture sera exigée par la santé publique.

Dans ce guide, la **fermeture de la pharmacie** se définit par un **arrêt complet des services pharmaceutiques pour une période temporaire** et non pas par une limitation de l'accès au public de la pharmacie.

Une fermeture temporaire de votre pharmacie peut avoir des conséquences importantes sur vos patients. Il est donc essentiel d'agir en amont pour prévenir cette fermeture. Si des signes indiquent que vous ne pourrez pas maintenir ouverte votre pharmacie, il existe des mesures intermédiaires à envisager avant la fermeture complète.

Nous vous encourageons dès maintenant à agir en prévention en mettant en place des mesures de réduction des risques. Pour déterminer les mesures appropriées, nous vous proposons dans ce document une démarche structurée.

**Nous vous invitons à partager ce document avec toutes les personnes responsables dans la pharmacie afin de mettre en place rapidement les mesures énumérées.**

## 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.

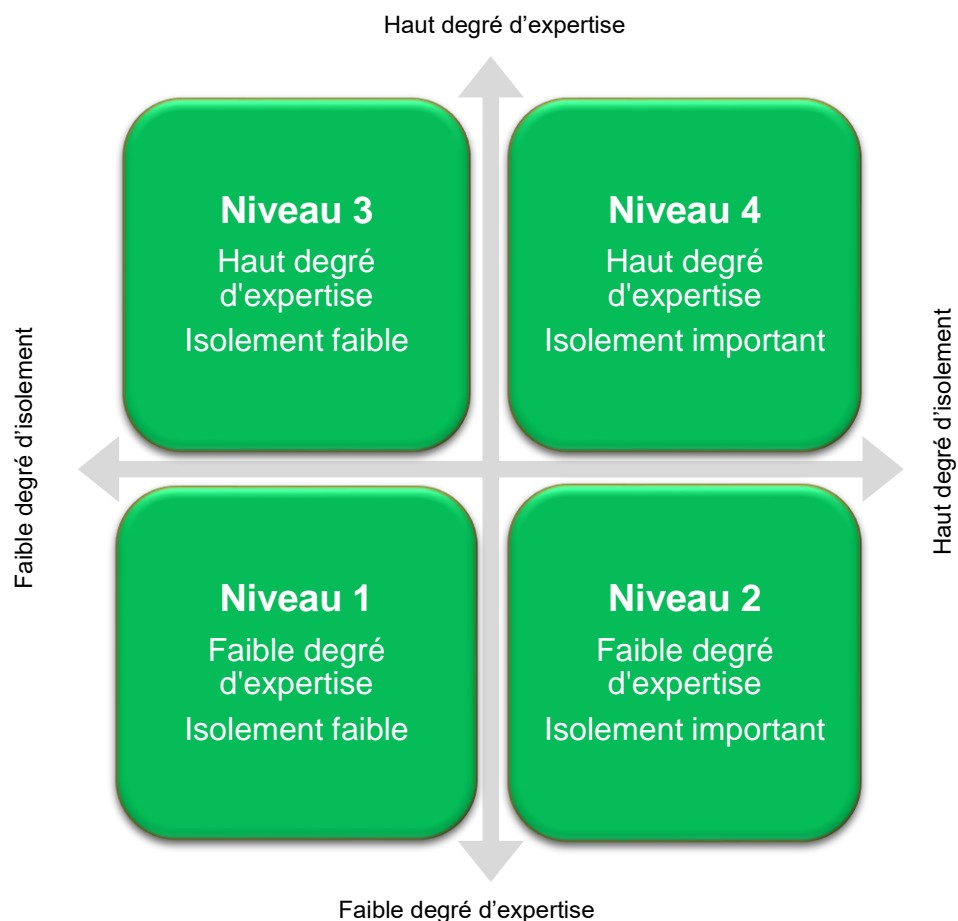
**La sécurité a ici préséance sur la performance.**

## ÉTAPES À SUIVRE

### Première étape : Retirer le personnel immédiatement, s'il y a lieu

Dès qu'un membre du personnel rapporte avoir reçu un résultat positif à la COVID-19, avoir développé des symptômes compatibles avec celle-ci ou avoir été en contact étroit avec une personne infectée, veuillez suivre les [recommandations de l'INSPQ](#) à cet effet. Dans ce contexte, les pharmaciens et les assistants techniques en pharmacie sont considérés comme des travailleurs de la santé « critiques », c'est-à-dire requis pour éviter un bris de services.

### Deuxième étape : Établir le niveau d'importance stratégique de votre pharmacie



Le **degré d'expertise** est déterminé par des services distinguant significativement une pratique de la pharmacie. Il peut être estimé en tenant compte d'une pratique particulière ou d'une combinaison de pratiques.

Exemples de notions permettant de mesurer le degré d'expertise :

- Pharmacie desservant des centres de détention;
- Pharmacie préparant des outils d'aide à l'administration (OAA) tels des sachets ou des piluliers hebdomadaires pour une grande quantité de patients;
- Pharmacie desservant des patients résidant en CHSLD et en résidences privées pour aînés;
- Pharmacie centrale de préparation des ordonnances (CPO);
- Pharmacie effectuant des préparations stériles;
- Pharmacie effectuant des préparations magistrales non stériles pour d'autres pharmacies;
- Pharmacie desservant plusieurs patients suivis pour le traitement du trouble lié à l'utilisation d'opioïdes (TUO);
- Pharmacie gérant un volume très élevé d'ordonnances;
- Pharmacie ayant une expertise pour des médicaments de spécialités, notamment en oncologie ambulatoire;
- Pharmacie gérant des programmes de gestion de risques de Santé Canada nécessitant une formation particulière.

Le **degré d'isolement** est déterminé par la situation géographique d'une pharmacie, par son isolement des réseaux existants ou par un nombre restreint de ressources professionnelles. Différents critères peuvent être utilisés pour déterminer le degré d'isolement d'une pharmacie.

Exemples de notions permettant de mesurer le degré d'isolement :

- Distance par rapport aux autres pharmacies;
- Distance par rapport aux autres pharmacies offrant des services similaires;
- Distance par rapport aux établissements de santé;
- Pharmacien ayant une pratique en solo.

## Niveaux d'importance stratégique

### Niveau 4

Pharmacies qui ont un haut degré d'expertise et un isolement important. Ces pharmacies nécessitent un maximum de mesures pour réduire les risques.

Exemples :

- Pharmacie étant la seule au Québec à fabriquer une préparation stérile;
- Pharmacie étant la seule dans une région à avoir la capacité fonctionnelle de produire et livrer un nombre élevé de piluliers;

- Pharmacie ayant une combinaison d'expertises (production de magistrales stériles et non stériles, service des TUO et production importante de piluliers).

### Niveau 3

Pharmacies qui ont un haut degré d'expertise, mais un isolement faible. Ces pharmacies nécessitent un niveau élevé de mesures pour réduire les risques.

Exemples :

- Pharmacie servant une grande résidence pour personnes âgées en milieu urbain;
- Pharmacie servant un nombre important de patients recevant de la méthadone en milieu urbain.
- Pharmacie effectuant des préparations magistrales stériles ou non stériles.

### Niveau 2

Pharmacies qui ont un faible degré d'expertise, mais un isolement important. Ces pharmacies nécessitent un niveau moyen ou élevé de mesures pour réduire les risques.

Exemples :

- Pharmacie dans un village n'offrant pas de services différenciés et dont la plus proche pharmacie se trouve à 50 km;
- Pharmacie communautaire traditionnelle dont la plus proche pharmacie se trouve à 100 km, mais située à moins de 10 km d'un établissement de santé apte à prendre le relais;
- Pharmacie communautaire de milieu urbain ayant 1 ou 2 pharmaciens pour couvrir des plages horaires étendues.

### Niveau 1

Pharmacies qui ont un faible degré d'expertise et un faible degré d'isolement. Ces pharmacies nécessitent un niveau faible à moyen de mesures pour réduire les risques.

Exemple :

- Pharmacie communautaire traditionnelle ayant un volume faible ou moyen d'ordonnances et la plus proche pharmacie se trouve à moins 15 km.

**Après avoir considéré l'ensemble des facteurs, incluant également tout autre facteurs de risque (ex. : facteurs environnementaux), si vous hésitez quant au niveau, choisissez le plus élevé.**

**De plus, si vous jugez qu'opérer à portes fermées est l'option la plus sécuritaire, il vous appartient de prendre cette décision.**

## Troisième étape : Mettre en place des mesures supplémentaires de réduction des risques en fonction du niveau d'importance stratégique

En tout temps, les mesures issues du document « Mesures sanitaires requises pour assurer la continuité des soins en pharmacie » doivent être appliquées (document disponible sur la page « [COVID-19](#) » du site Web de l'Ordre).

Les mesures proposées dans ce document doivent être ajoutées en supplément.

Parmi les mesures que nous jugeons **importantes** : une pharmacie devrait établir **deux équipes distinctes de travail** qui ne se croisent pas pour éviter une rupture de service complète en cas de mise en isolement du personnel.

Chaque pharmacien étant dans une situation unique, il est impossible d'établir des mesures applicables à tous. Nous vous invitons à prendre connaissance des différentes mesures que nous proposons et à appliquer celles qui conviennent le mieux à votre réalité, à votre niveau d'importance stratégique et au niveau de risque de votre région, identifié par la santé publique. Ces mesures sont plus efficaces lorsqu'elles sont combinées.

Un ensemble de mesures est aussi présenté en annexe.

Plus votre niveau d'importance stratégique est élevé, plus vous devez mettre en place des mesures de réduction des risques.

**N'hésitez pas à opérer à portes fermées durant la mise en place de mesures supplémentaires.**

Exemples de mesures :

- Une pharmacie pourrait utiliser davantage l'automatisation pour réduire le besoin en personnel et pour limiter le contact d'une personne directement avec les médicaments.
- Une pharmacie, peu importe le niveau, pourrait limiter l'accès à la partie « magasin » en ne conservant qu'une seule trajectoire à sens unique pour l'accès à la partie située à l'intérieur des murs délimitant entre autres les médicaments en vente libre et le laboratoire.

En plus de ces mesures, développez un plan de contingence pour votre pharmacie ou vos pharmacies. Notamment, vous devriez rendre disponibles les procédures et les outils les plus à jour en regard de votre circuit du médicament, notamment les éléments suivants :



- Équipements et applications (logiciel d'officine, DSQ, robots, caisses et terminaux de paiement);
- Approvisionnement et inventaire;
- Documents pour la production (ex. : cartables de piluliers);
- Documents pour les suivis cliniques (ex. : agenda de suivis, problèmes en attente d'une réponse du prescripteur).

Ce plan doit permettre à une équipe de relève d'opérer efficacement à l'intérieur ou à l'extérieur de la pharmacie pour permettre une continuité des soins et des services pharmaceutiques.

## Quatrième étape : Préparer la fermeture

En raison de la pandémie qui sévit, il est probable que des membres de l'équipe technique et professionnelle doivent être retirés temporairement à la suite de l'apparition de symptômes chez l'un d'eux, d'un contact étroit avec une personne infectée par la COVID-19 ou encore d'être porteur eux-mêmes du virus. Dans ce cas, la probabilité de devoir continuer les activités avec une proportion nettement diminuée du personnel est hautement probable; vous pourriez même vous retrouver soudainement devant le difficile choix de fermer temporairement votre pharmacie. Il est donc nécessaire de se préparer à cette éventualité.

Dès maintenant, vous devez établir un réseautage entre des pharmacies ou des pharmaciens avec une pratique similaire. **Communiquez avec ces pharmacies pour établir différents scénarios.** À titre d'exemples, vous devriez connaître :

- Le plan de contingence développé par les services professionnels de votre chaîne ou bannière, s'il y a lieu;
  - Les pharmacies ayant le même logiciel d'officine;
  - Les pharmaciens d'établissement connaissant le logiciel spécialisé;
  - Les pharmacies ayant une expertise similaire;
  - Les pharmacies les plus proches de la vôtre.
- Déterminez si des mesures intermédiaires et temporaires peuvent être mises en place pour éviter une fermeture complète, par exemple :
    - Réduire les heures d'ouverture;
    - Réduire le nombre de jours d'ouverture;
    - Utiliser le télétravail;
    - Centraliser une partie de la production (par exemple, les piluliers);
    - Restreindre l'accès au public (travail à portes fermées);
    - Obtenir de l'aide d'autres pharmaciens et des étudiants en pharmacie;
    - Transférer un certain nombre de dossiers patients à une pharmacie avoisinante pour diminuer la charge de travail :

- Dans le cas où des transferts seraient réalisés alors que la pharmacie n'est pas fermée, un consentement verbal ou écrit du patient est préalable, comme pour tout transfert.
- **Vous devriez dès maintenant communiquer avec les pharmacies avoisinantes pour discuter de différents scénarios :**
  - Trouver plusieurs alternatives pour :
    - Identifier les pharmacies utilisant le même logiciel, facilitant potentiellement le transfert des dossiers patients;
    - Avoir recours à des services en impartition (par exemple à une centrale de préparation des ordonnances (CPO));
    - Partager des activités;
    - Partager du personnel;
    - Transférer un certain nombre de dossiers patients;
    - Transférer tous les dossiers de la pharmacie à une ou plusieurs pharmacies.
  - Si vous êtes en région éloignée et qu'un délai de plus de 48 heures est anticipé entre la fermeture éventuelle de votre pharmacie et la reprise du service par une autre pharmacie, le département de pharmacie pourrait être appelé à prendre la relève pour assurer la continuité des traitements; dans ce cas, veuillez communiquer avec le chef du département de pharmacie du CISSS ou du CIUSSS le plus près;
  - Prévoir des mesures advenant une fermeture temporaire de courte durée et de plus longue durée;
  - Effectuer sans délais des tests sur les moyens de transferts prévus.
- Prévoir les mesures ou les modalités pour prévenir vos patients afin d'éviter des déplacements inutiles de leur part;
- Communiquer vos stratégies aux fournisseurs de services avec qui vous avez des contrats comme votre franchisseur, votre bailleur ou Postes Canada.
- Établir un plan de relève :
  - Advenant que le responsable désigné de la fermeture (pharmacien propriétaire, pharmacien chef, gestionnaire) soit incapable de compléter les étapes reliées à la fermeture, une personne de relève doit être désignée et formée sur la procédure à suivre et avoir accès aux dossiers patients pour pouvoir procéder aux étapes suivantes.

## Cinquième étape : Fermer temporairement la pharmacie

Si la fermeture complète devient inévitable, voici la marche à suivre.

### → Fermeture prévue de 48 heures et moins

- Il n'est pas nécessaire de communiquer cette information à l'Ordre.

- Aviser le plus longtemps possible à l'avance vos patients en transmettant des messages sur plusieurs plateformes : affichage en pharmacie, messages téléphoniques, messages sur les médias sociaux, messages sur le site Web, etc.
- Aviser vos employés, les autres pharmaciens de votre région, les cliniques médicales et les établissements.

### → Fermeture imprévue et de plus de 48 heures

- Aviser l'Ordre en transmettant à l'adresse [fermeture.temporaire.covid@opq.org](mailto:fermeture.temporaire.covid@opq.org) les informations suivantes :
  - Nom de la pharmacie (nom du/des propriétaires);
  - Adresse complète, incluant le code postal;
  - Numéro de pharmacie à la RAMQ;
  - Date de début de la fermeture;
  - Date de réouverture prévue si connue.

Ces informations seront utilisées pour suivre l'évolution de la situation et agir rapidement si des tendances sont observées. Une fois la pharmacie ouverte à nouveau, veuillez utiliser cette même adresse courriel pour en informer l'Ordre.

- Mettre rapidement en place des indications quant à la fermeture et la durée prévue de la fermeture si celle-ci est connue :
  - À quelle pharmacie les dossiers patients ont-ils été transférés?
  - Si des dossiers sont transférés à plus d'une pharmacie, soyez précis, par exemple, les dossiers patients dont le nom de famille commençant par A allant jusqu'à M ont été transférés à la pharmacie X et les dossiers patients pour qui les médicaments sont préparés en pilulier, ont été transférés à la pharmacie Y.
  - Fournir le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la ou des pharmacies où ont été transférés les dossiers.

Lors d'une fermeture temporaire, le pharmacien qui reçoit et accepte les transferts agit à titre de **gardien des dossiers**.

Pour **préserver le libre choix du patient** de choisir son pharmacien, les dossiers patients ne sont **consultés et utilisés qu'à la demande du patient ou de son représentant**.

Les dossiers patients non consultés sont retournés tels quels lorsque la pharmacie originale ouvre à nouveau ses portes et en fait la demande. Pour les patients qui ont eu recours aux soins et services de la pharmacie qui a pris le relais pendant la fermeture, le transfert de retour à la pharmacie originale, si c'est le choix du patient, pourra se faire lorsque celui-ci consultera sa pharmacie usuelle. Il faut s'assurer de discuter de ces

principes concernant le dossier patient avec l'autre pharmacien, que vous soyez le pharmacien de la pharmacie originale ou celui recevant le transfert durant la fermeture temporaire.

- Communiquer l'information par un affichage à l'extérieur de la pharmacie, par un message sur le système téléphonique, par une communication aux pharmaciens de votre région et par une diffusion sur le Web (site Internet, médias sociaux). Il faut communiquer plus que moins;
- Aviser les autres pharmaciens de votre région;
- Communiquer avec le chef du département de pharmacie du CISSS ou du CIUSSS le plus près; il appartient à ce dernier d'informer les autorités de son établissement de la fermeture d'une pharmacie de son territoire;
- Aviser les cliniques médicales et les établissements;
- Aviser rapidement votre personnel pour que celui-ci ne se rende pas à la pharmacie;
- Aviser les autres commerces de votre secteur;
- Aviser vos partenaires d'affaires (chaîne, bannière, fournisseur de service, livreur).

## Conclusion

La situation liée à la COVID-19 évolue rapidement. Il est donc primordial de se préparer à toutes les éventualités dont la fermeture d'une pharmacie. Nous vous conseillons fortement d'en discuter avec votre équipe et vos partenaires dès maintenant. Les services en pharmacie sont essentiels.

## Annexe : Mesures de réduction des risques

### Mise en contexte

Dans le cadre de la crise de 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 **la protection du personnel, les limites d'accès à la pharmacie et la fermeture de pharmacies.**

Depuis le 28 mars 2020, nous vous rappelons que **6 mesures requises doivent déjà être mises en place** dans votre pharmacie pour assurer la continuité des opérations (voir le document « Mesures sanitaires requises pour assurer la continuité des soins en pharmacie » sur la page [COVID-19](#) du site Web de l'Ordre) :

- Équiper les points d'entrée de la pharmacie de stations permettant le lavage des mains;
- Trier les personnes qui se présentent à la pharmacie;
- Contrôler le nombre de personnes en même temps à l'intérieur de la pharmacie;
- Installer des mesures de protection physique aux points d'interaction avec les employés;
- Procéder fréquemment à un nettoyage et une désinfection des lieux;
- Instaurer une routine d'hygiène du personnel avant, pendant et après le travail.

Finalement, c'est surtout le **niveau d'importance stratégique de votre pharmacie** (*Première étape du plan de contingence – Page 5*) qui définit le nombre de mesures supplémentaires que vous devriez mettre en place. Chaque pharmacien étant dans une situation unique, il est impossible d'établir des mesures applicables à tous. Nous vous invitons à prendre connaissance des différentes mesures que nous proposons et à appliquer celles qui conviennent le mieux à votre réalité. Ces mesures sont plus efficaces lorsqu'elles sont combinées.

## Annexe A : Protéger le personnel

Mesures	Exemples
<b>Séparer les équipes de travail</b>	<p>Pharmacien A travaille toujours avec ATP 1 et 2.</p> <p>Pharmacien B travaille toujours avec ATP 3 et 4.</p> <p>Idéalement, faire en sorte que les équipes ne se croisent pas et qu'il y ait une désinfection entre les deux temps de travail.</p>
<b>Fermer lors d'un changement de quart de travail</b>	<p>Fermeture de 12 h à 13 h pour changer le personnel et désinfecter la pharmacie (en plus des deux nettoyages qui doivent être faits quotidiennement).</p>
<b>Accepter uniquement les paiements par carte de crédit, idéalement sans contact</b>	<p>Accepter uniquement le paiement par carte, géré par l'utilisateur, pour ne pas manipuler de la monnaie.</p> <p>Il est possible de fractionner le montant à payer en 2 ou 3 transactions pour avoir recours en tout temps au paiement sans contact.</p>
<b>Limiter la manipulation des ordonnances papier</b>	<p>Envoyer le communiqué OPQ-CMQ à vos cliniques voisines pour rappeler la transmission des ordonnances par des voies alternatives.</p> <p>Prendre l'ordonnance avec une pince, la mettre dans une fiche plastique.</p> <p>Faire numériser l'ordonnance par le patient à l'entrée et travailler avec la copie (nettoyer le scanner entre chaque utilisation).</p> <p>Séquestrer les ordonnances non urgentes pendant 24 h minimum avant de les manipuler.</p>
<b>Vérifier les modes de déplacement de vos employés</b>	<p>Éviter l'utilisation des transports en commun par vos employés.</p> <p>Vérifier la possibilité de covoiturage tout en respectant les mesures de distanciation sociale.</p>
<b>Protéger vos livreurs</b>	<p>Réaliser le paiement à distance.</p> <p>Lors de la livraison, le livreur contacte la personne pour l'informer de son arrivée, dépose la livraison et constate que la personne sort</p>

Mesures	Exemples
	<p>bien de son domicile pour ramasser la commande. Le livreur consigne ensuite dans son registre la bonne réception par le patient.</p> <p>Procéder au nettoyage quotidien de la voiture entre les changements de livreur.</p>
<p><b>Diminuer la fréquence des appels reliés au COVID-19</b></p>	<p>Instaurer des messages spécifiques relatifs à la pandémie sur votre répondeur, votre assistant téléphonique, votre site Internet, vos réseaux sociaux, vos étiquettes, vos feuillets et vos portes d'entrée.</p>
<p><b>Réduire le personnel en pharmacie</b></p>	<p>Garder à la maison les employés non essentiels (ex. : cosméticienne).</p> <p>Réaffecter le personnel aux tâches essentielles.</p> <p>Déterminer le nombre d'employés selon la superficie exploitée de la pharmacie pour permettre la distance de 2 mètres minimale entre les employés.</p>
<p><b>Favoriser le télétravail</b></p>	<p>Prévoir le télétravail d'un pharmacien qui fait le suivi des patients et fournit les conseils.</p> <p>Prévoir le télétravail d'une ATP qui gère les renouvellements préautorisés.</p> <p>Vérifier les offres technologiques (VPN, accès à distance (TeamViewer)).</p>
<p><b>Limiter les tests faits en pharmacie aux tests essentiels</b></p>	<p>Refuser les services non urgents comme une glycémie aléatoire et une prise de tension artérielle.</p> <p>Poursuivre seulement si essentiel (RNI) chez les patients à risque.</p> <p>Espacer les RNI chez les patients stables.</p> <p>Protéger le personnel.</p>
<p><b>Centraliser une partie de votre production</b></p>	<p>Contactez les différentes CPO disponibles pour sous-traiter une partie de la production de vos piluliers ou de vos renouvellements pré-autorisés.</p>
<p><b>Planifier une équipe de relève</b></p>	<p>Si vous utilisez un logiciel d'hôpital, prenez contact avec l'hôpital le plus proche de votre pharmacie pour voir si vous pouvez envisager une équipe de pharmaciens d'hôpitaux pour venir vous supporter temporairement.</p>

Mesures	Exemples
	<p>Contactez votre chaîne ou bannière pour savoir s'ils ont une équipe volante prête à collaborer dans la pharmacie.</p> <p>Contactez des agences de suppléance.</p> <p>Formez du personnel de relève sur les tâches techniques</p>



## Annexe B : Limiter l'accès à la pharmacie

Mesures	Exemples
<b>Réduire les heures d'ouverture</b>	<p>Restreindre le nombre d'employés accédant à la pharmacie à 8 h – ouvrir les portes à 10 h.</p> <p>Préparer les renouvellements préautorisés, les piluliers et tout autre activité régulière lorsque la pharmacie est fermée.</p> <p>Afficher et communiquer clairement les nouvelles heures d'ouverture.</p>
<b>Servir à l'extérieur de la pharmacie</b>	<p>Attribuer des places de stationnement proches de l'entrée de la pharmacie pour le service à l'auto.</p> <p>En ville, sans stationnement, demander aux patients d'appeler quand ils arrivent près de la pharmacie.</p> <p>Servir directement à la porte de la pharmacie.</p> <p>Offrir le service par une fenêtre de la pharmacie.</p>
<b>Reporter les activités non essentielles</b>	<p>Reporter la prise d'inventaire.</p>

## Annexe C : Fermer la pharmacie

Mesures	Exemples
<b>Fermeture restreinte</b>	Fermer un jour par semaine (ex. : le dimanche).
<b>Fermeture complète</b>	Fermer complètement la pharmacie sans aucun service pharmaceutique.

## Aide-mémoire dans la préparation d'un plan de contingence

1. J'estime que le niveau d'importance stratégique de ma pharmacie est :
Niveau 1 <input type="checkbox"/>
Niveau 2 <input type="checkbox"/>
Niveau 3 <input type="checkbox"/>
Niveau 4 <input type="checkbox"/>
2. Je révise et je complète les mesures de réduction des risques :
a. Je contrôle régulièrement que les six (6) mesures sanitaires requises sont appliquées dans ma pharmacie :
Oui <input type="checkbox"/>
b. Je liste les mesures supplémentaires à mettre en place ou en cours d'implantation :
c. Les équipes seront séparées en 2 ou plus, sans se croiser et une désinfection sera faite entre les deux :
Oui <input type="checkbox"/>
d. J'ai regroupé tous les outils permettant à un pharmacien de reprendre les activités de ma pharmacie :
1. <input type="checkbox"/> Équipements et applications (logiciel d'officine, DSQ, robots, caisses et terminaux de paiement);
2. <input type="checkbox"/> Approvisionnement et inventaire;
3. <input type="checkbox"/> Documents pour la production (ex. : cartables de piluliers);

4. <input type="checkbox"/> Documents pour les suivis cliniques (ex. : agenda de suivis, problèmes en attente d'une réponse du prescripteur).	
3. Je prépare un plan de contingence :	
a. Je mets en place des mesures pour diminuer la charge de travail si mon équipe est diminuée :	
Oui <input type="checkbox"/>	
b. J'ai identifié 2 ou 3 pharmacies à qui je peux transférer les dossiers patients en cas de besoin :	
Oui <input type="checkbox"/>	
c. J'ai discuté des modalités et des principes de transfert avec ces pharmaciens :	
Oui <input type="checkbox"/>	
d. J'ai effectué un test informatique ou les modalités convenues pour vérifier la capacité de transfert des dossiers :	
Oui <input type="checkbox"/>	
e. J'établis un plan de relève :	
Oui <input type="checkbox"/>	
4. En cas de fermeture de 48 heures et moins de la pharmacie :	
a. Les patients sont avisés par l'entremise de diverses plateformes (affichage en pharmacie, messages téléphoniques, etc.) :	
Oui <input type="checkbox"/>	
b. L'ensemble des employés de la pharmacie ont été avisés :	
Oui <input type="checkbox"/>	
c. Ont été avisés dans votre région :	
1. Les autres pharmaciens :	Oui <input type="checkbox"/>
2. Les cliniques médicales :	Oui <input type="checkbox"/>
3. Les établissements :	Oui <input type="checkbox"/>
5. En cas de fermeture imprévue et de 48 heures et plus :	

a. Les dossiers patients ont été transférés à une autre pharmacie :
Oui <input type="checkbox"/>
b. Je prévois les modalités afin d'informer les patients de la façon dont ils peuvent avoir accès à leurs dossiers :
Oui <input type="checkbox"/>
c. Je prévois les modalités pour informer l'Ordre des pharmaciens du Québec, le chef de département de pharmacie du CISSS ou du CIUSSS le plus près et les partenaires, s'il y a lieu :
Oui <input type="checkbox"/>