

Les pharmaciens et leurs équipes au front face à la crise du coronavirus

En première ligne, les pharmaciens et leurs équipes sont un pilier central dans la gestion d'une crise sanitaire. Retour sur leurs rôles, leurs défis et leurs stratégies d'adaptation impressionnantes durant la crise du Covid-19. Nadia Pagotto

Une mission accomplie Face à la crise sanitaire mondiale liée au Covid-19, qui a touché la Suisse de plein fouet mi-mars, les pharmaciens et leurs équipes ont tout mis en œuvre pour continuer à accomplir leur mission de base: les conseils et l'approvisionnement de la population en médicaments. Plus que jamais, les pharmacies ont été la première porte d'entrée dans le système de soins, pour une population inquiète et ayant besoin de réponses. «Alors que les hotlines spéciales coronavirus des autorités étaient surchargées, les pharmacies ont été un point de contact central: nous étions disponibles, physiquement et par téléphone. Dès lors, en plus de délivrer les médicaments, nous avons eu un rôle important à jouer auprès des personnes, en les écoutant, les rassurant et en répondant à leurs nombreuses demandes», confie Hugo Figueiredo, pharmacien responsable de la pharmacieplus du vallon. Et Daniel Salzmann, pharmacien responsable de la pharmacieplus salzmann, d'ajouter: «Nous avons également été le relais des autorités en véhiculant leurs informations et recommandations. Nous avons rappelé sans relâche les règles d'hygiène et de conduite édictées par

l'Office fédéral de la santé tout en incitant les gens à respecter les mesures de sécurité que nous avions mises en place dans la pharmacie. Il fallait que la population prenne conscience rapidement de la gravité de la situation et de la contagiosité du virus.»

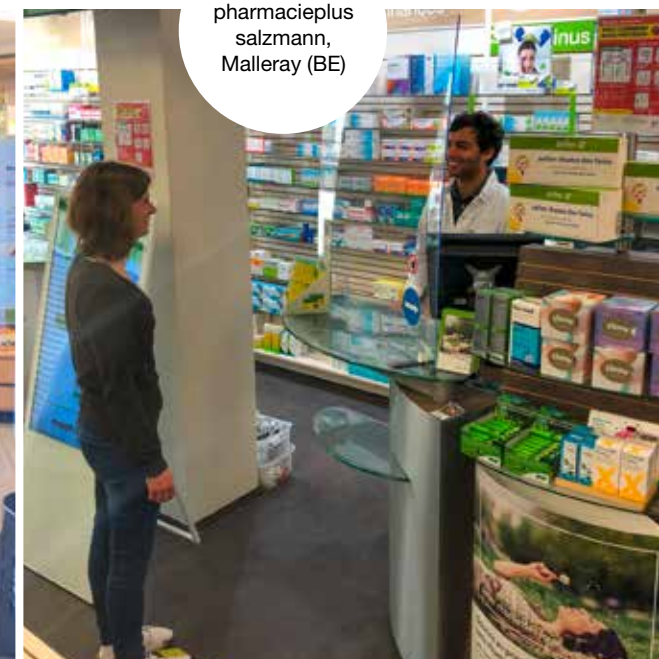
Approvisionnement en masques et désinfectants: les grands défis de la crise «Les masques, un grand débat!», s'exclame d'emblée Daniel Salzmann: «Il a fallu jongler entre les inquiétudes des gens, les recommandations – parfois changeantes – des autorités et le manque évident de stock. Les masques étaient réservés pour le personnel soignant: les pharmaciens n'en faisaient malheureusement pas partie aux yeux de l'OFSP. Au début de la crise, il était donc difficile de nous protéger nous-mêmes et donc de protéger nos clients. Cette crise a pris une telle ampleur que même si nous avions imaginé un plan en amont, je ne pense pas qu'il aurait été suffisant.» Les demandes en solutions désinfectantes ont elles aussi flambé dès le début de la crise. L'approvisionnement s'est fait au compte-gouttes, dû notamment à des retards dans les délais de livraison. Des solutions en pharmacie ont été aménagées: «Beaucoup de pharmacies ont fabriqué leurs propres solutions hydroalcooliques. Au début,

j'ai commandé le double d'alcool que je prends d'ordinaire. Très vite, je me suis rendu compte que ce serait insuffisant», s'étonne encore Hugo Figueiredo. En plus de répondre aux besoins de la population, les pharmacies ont répondu présentes pour toute une région: elles ont également géré les besoins des réseaux locaux de santé, des entreprises et d'autres acteurs qui ne trouvaient pas de solutions et qui comptaient sur les services des pharmacies (livraisons de solution désinfectante et conseils pour protéger les employés). «Personne ne peut prétendre avoir été prêt à affronter une telle crise, ni les pharmacies ni même les autorités. En revanche, les pharmaciens ont su faire preuve d'une adaptation très rapide. Nous avons pu continuer à remplir notre mission principale, qui est de fournir les médicaments à la population, malgré tous les défis auxquels nous avons dû faire face. Même lorsque l'afflux des clients en pharmacie a doublé, voire triplé, tout le monde a pu avoir son traitement ou son médicament en temps et en heure», se félicite Hugo Figueiredo.

Des stratégies d'adaptation multiples et variées «De jour en jour, la situation évoluait et de nouvelles mesures devaient être mises en place. Il a fallu être très réactif et souple dans nos stratégies d'adaptation», explique le pharmacien responsable de la pharmacieplus du vallon. Installation de plexiglas, marquage au sol, cheminement dans la pharmacie, mesures de protection du personnel, livraisons intensifiées des médicaments à domicile, hotline téléphonique, ajustement et affinement des stocks, réorganisation des équipes



pharmacieplus dr c. repond, Bulle (FR)



pharmacieplus salzmann, Malleray (BE)



pharmacieplus de vétroz, Vétroz (VS)



pharmacieplus du vallon, St-Imier (BE)

COVID-19

et télétravail, redéfinition des tâches centrales... nombreuses ont été les mesures mises en place. «Nous avons trouvé des solutions à des problèmes que nous n'imaginions même pas possibles quelques jours auparavant. Je pense qu'une des grandes forces des pharmacies durant cette crise a été la réactivité et l'agilité dont elles ont fait preuve. Ces deux aspects ont été largement rendus possibles grâce à la collaboration et l'entraide que nous avons eues entre pharmaciens du groupe», explique fièrement Daniel Salzmann. Que ce soit au niveau de la protection et de l'accueil des clients ou de l'organisation à l'interne, les mesures d'adaptation ont touché chaque secteur de la pharmacie. «Un grand effort a été mis dans la protection de nos collaboratrices: évidemment, sans elles, la pharmacie ne peut accomplir sa mission. Ces mesures, mises en place très rapidement dans mes pharmacies, bien avant d'autres structures devant rester ouvertes à la population, étaient indispensables à assurer la sécurité de mes collaboratrices», précise Hugo Figueiredo.

Assistants en pharmacie, stagiaires et bénévoles... un véritable travail d'équipe et un élan de solidarité De cette crise ressortira un aspect central pour les pharmaciens: le soutien sans faille qu'ils ont reçu de leurs équipes principalement, mais aussi de bénévoles. «Les équipes en pharmacie ont fait preuve d'un engagement hors norme. Elles ont été très flexibles, solides et hautement résistantes au stress. Elles ont dépassé toutes mes attentes et j'en suis très fier», souligne fièrement Hugo Figueiredo. En plus des équipes en pharmacie, les pharmaciens ont pu compter sur l'aide de nombreux bénévoles: «Dû à une surcharge de travail et les absences maladie de certaines collaboratrices, nous avons fait un appel aux bénévoles. Beaucoup sont venus nous épauler et sans eux, nous n'aurions pas été capables de répondre aussi rapidement

Les équipes en pharmacie ont fait preuve d'un engagement hors norme. Elles ont été très flexibles, solides et hautement résistantes au stress.

et aussi efficacement à toutes les demandes. Ils ont été un maillon essentiel sur lequel nous avons pu nous appuyer et les applaudissements de 21 heures sont aussi pour eux!» Dans cette veine-là, Daniel Salzmann ajoute humblement: «Tout seul, il est clair qu'on n'y arriverait pas. Cette crise a montré l'engagement des équipes auprès de la population. Les bénévoles nous ont permis de travailler plus sereinement, en filtrant les gens à l'entrée et en nous évitant d'avoir trop de contact physique. J'ai été très touché par l'implication de ces bénévoles et des équipes en pharmacie. L'élan de solidarité qu'il y a eu mérite d'être souligné et remercié.»



Un mot pour la fin? «Je pense que nous allons beaucoup apprendre de cette crise, notamment sur notre manière de travailler et sur nos capacités d'adaptation. La crise nous a montré que nous pouvions faire les choses autrement et apporter d'autres solutions à nos patients. C'est une occasion de réfléchir sur la manière dont on peut faire évoluer certaines de nos habitudes», se réjouit Hugo Figueiredo, quelque peu songeur. Avant d'ajouter: «J'aimerais aussi remercier la population pour la manière dont elle nous a aidés à traverser cette crise, en nous faisant confiance, en respectant les mesures mises en place et en étant agréable et patiente. Cette crise aura permis à la population de se rendre compte de tout ce que nous faisons au quotidien, et de voir que nous sommes toujours là pour eux, dans n'importe quelle circonstance.» Et Daniel Salzmann d'ajouter: «J'espère qu'on sortira grandi et valorisé de cette crise. Je pense que, dans l'ensemble, les pharmaciens et leurs équipes ont réagi d'une manière juste, responsable et raisonnable. Nous avons pu assumer nos missions grâce à un travail de solidarité, d'équipe et d'engagement auprès de la population.»