



Le programme d'accompagnement qualité à l'officine : pour consolider et progresser

L'Ordre national des pharmaciens est mobilisé sur l'amélioration des pratiques professionnelles à l'officine. Dans la continuité des actions préalablement menées, il met en œuvre cette année un programme d'accompagnement des pharmaciens d'officine. Ce programme se décline en deux outils d'auto-évaluation et deux approches d'évaluation par une tierce personne impartiale des pratiques professionnelles, à l'avant comme à l'arrière du comptoir.

Pourquoi un tel programme ?

Les pharmaciens sont les professionnels de santé qui ont la responsabilité de la délivrance des médicaments, produits de santé qui préviennent ou guérissent mais comportent aussi des risques. Conscients et fiers de cette responsabilité, ils adhèrent naturellement au concept de qualité et développent des démarches qualité. Leur qualité d'exercice est régulièrement reconnue par des sondages qui indiquent le niveau de confiance du public.

La référence à la qualité d'exercice en officine n'est donc pas nouvelle. Néanmoins, si cette notion est évidente tant l'objectif de qualité est inhérent à la nécessaire maîtrise des risques thérapeutiques, il serait malvenu de passer sous silence les aspects complexes de la mise en œuvre de l'assurance qualité, sous prétexte qu'elle va de soi.

Légitimité, vision et stratégie de l'Ordre ?

L'élaboration des « bonnes pratiques » professionnelles et le contrôle de ces pratiques ne relèvent pas de la mission de l'Ordre mais de l'Etat.

L'Ordre a pour mission de sanctionner en cas de non-respect des règles professionnelles, mission qu'il assume et assure au bénéfice des patients. Il a aussi pour mission de veiller à la compétence des pharmaciens.

« L'Ordre national des pharmaciens est motivé non par un esprit de sanction mais par un esprit préventif d'amélioration. Il a la conviction qu'une approche pédagogique et de soutien, proche des réalités de terrain, est le meilleur levier de progression. Au fil des années, il déploie une stratégie rigoureuse » déclare Isabelle Adenot, Président du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens



Cette stratégie se concentre autour de trois axes :

- **donner aux pharmaciens les moyens d'exercer leur expertise d'analyse pharmaceutique** (Dossier Pharmaceutique, DP-Patient, www.cespharm.fr, www.Pharmavigilance.fr, www.Meddispar.fr...),
- **veiller à l'évaluation et à la mise à jour des connaissances des pharmaciens** (contrôle annuel du suivi du DPC...),
- **accompagner les pharmaciens dans leur démarche qualité** (DP-alertes, DP-ruptures, recommandations...)

Aujourd'hui, avec des ressources humaines et financières dédiées à ce programme coordonné par la Direction de l'exercice professionnel, l'Ordre franchit un pas supplémentaire dans cette dynamique.

De façon totalement anonyme, les pharmaciens auront les moyens de mesurer leur travail effectué et de remettre en cause l'acquis dans un but de progrès.

Concrètement le programme ?

Concrètement, les pharmaciens pourront :

Au comptoir :

- parfaire leurs connaissances sur l'Accueil Pharmaceutique des Patients Sans Ordonnance avec le site AcQO (www.acqo.fr).
- **Pour 3 000 d'entre eux , choisis chaque année de façon aléatoire et anonyme par une société indépendante sélectionnée par l'Ordre**, utiliser avec leur équipe le retour personnalisé que leur fera le « **Patient Qualité** », en leur disant ce qu'il a vu, entendu et perçu au cours de sa visite.

Derrière le comptoir :

- autoévaluer l'organisation de leur officine avec le nouveau site eQo " Evaluation Qualité Officine " : www.eqo.fr
- **s'ils le souhaitent, faire auditer** leur officine par des conseillers ordinaires, issus de tous les métiers de la Pharmacie et formés à cet effet.

Chaque évaluation par une tierce personne impartiale (visite aléatoire ou audit) fait l'objet d'un rapport destiné à la mise en œuvre d'actions correctrices et communiqué aux seuls titulaires.

L'Ordre recevra de façon totalement anonymisée les bilans consolidés. Ces bilans lui permettront d'adapter son information et de renforcer la communication sur les points qui le nécessitent le plus.

Près de 1 600 articles, dont 77 issus du code de déontologie !

Le concept de la qualité entraîne dans son sillage tout un ensemble de notions et de références normatives. Un rapide calcul permet de penser **que les pharmaciens sont concernés par 77 articles de déontologie et pas moins de 1 500 autres articles du CSP !**

Tous les communiqués de presse de l'Ordre national des pharmaciens sont disponibles sur

www.ordre.pharmacien.fr





Ils concernent **le respect des droits des patients, le produit de santé, les pharmaciens et l'officine elle-même**. « *La taille très différente des officines et leur organisation très variée répond néanmoins à ces règles très strictes et identiques du Code de la santé publique* » indique Norbert Scagliola Président de la section E (représentant les pharmaciens exerçant en outre-mer).

Vers une certification ?

Les objectifs socles du respect des articles du CSP, sont un standard de l'exercice en officine, même si les modalités pour les atteindre sont différentes. Certains veulent aller plus loin et qu'une tierce partie, accréditée à cet effet et impartiale, donne une assurance écrite de conformité aux exigences spécifiées. C'est la recommandation du rapport IGAS 2013-073R : « *Rénovation des missions pharmaceutiques en ARS* » d'Hubert Garrigue-Guyonnaud et Alain Morin, publié en Novembre 2013 : mettre en place une certification des officines de pharmacie et positionner l'inspection en second niveau.

« *La certification des officines, c'est le sens de l'histoire, tous les autres acteurs de la chaîne pharmaceutique en amont et à côté de l'officine y sont déjà soumis. D'ailleurs, plusieurs milliers de confrères ont déjà anticipé et adopté cette démarche de certification* » précise Alain Delgutte, Président de la section A (représentant les titulaires d'officine).

L'Ordre espère que le référentiel commun, c'est-à-dire les « bonnes pratiques » qui n'ont jamais paru malgré la référence qui y est faite dans le CSP depuis de nombreuses années paraisse prochainement. Ensuite il faudra laisser le temps de l'appropriation et de la mise en œuvre.

« *En attendant cette éventuelle certification, l'accompagnement des pharmaciens dans leur démarche qualité est un choix clair de l'ONP* » déclare Xavier Desmas, Président de la commission exercice professionnel.

« *Les adjoints jouent un rôle fondamental dans cette quête d'excellence. Référents qualité aux côtés des titulaires, ils veillent à ce que la réalité du terrain soit en accord avec la documentation écrite et réciproquement, sous peine que tout soit inutile.* » ajoute Jérôme Paresys Barbier, Président de la section D (représentant les adjoints).

Tous les éléments sur le programme Qualité sont sur le site Internet de l'Ordre : la brochure (ci-jointe), le film...

Enfin, des articles sur l'avancement du programme paraîtront régulièrement dans le journal et la lettre électronique de l'Ordre.

Tous les communiqués de presse de l'Ordre national
des pharmaciens sont disponibles sur

www.ordre.pharmacien.fr





A propos de l'Ordre national des pharmaciens

L'Ordre national des pharmaciens est l'institution qui regroupe tous les pharmaciens exerçant leur art en France Métropole ou dans les départements et collectivités d'Outre-mer.

Il est chargé par la loi de remplir des missions de service public. Ces missions fixées par le Code de la santé publique (article L. 4231-1) sont :

- d'assurer le respect des devoirs professionnels ;
- d'assurer la défense de l'honneur et de l'indépendance de la profession ;
- de veiller à la compétence des pharmaciens ;
- de contribuer à promouvoir la santé publique et la qualité des soins, notamment la sécurité des actes professionnels.

Le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens est le défenseur de la légalité et de la moralité professionnelle (article L. 4231-2 du Code la santé publique).

Il est qualifié pour représenter, dans son domaine d'activité, la pharmacie auprès des autorités publiques et des organismes d'assistance. Il peut, devant toutes les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession pharmaceutique.

Il organise la mise en œuvre du Dossier Pharmaceutique.

CONTACTS

Conseil national de l'Ordre des pharmaciens

Anne-Laure Berthomieu

aberthomieu@ordre.pharmacien.fr

Tél : 01 56 21 35 90

Presse&Papiers

Catherine Gros – Sophie Matos

catherine.gros@prpa.fr

sophie.matos@prpa.fr

Tél : 01 77 35 60 98

Tous les communiqués de presse de l'Ordre national des pharmaciens sont disponibles sur

www.ordre.pharmacien.fr

