

SOUS-THÈME - 3.1 Stratégie de services

PRINCIPE 16 MISSIONS ET SERVICES PROPOSÉS À L'OFFICINE

Finalité : l'officine identifie les différents services qu'elle entend proposer. Ces services peuvent nécessiter des compétences et des moyens adaptés. L'officine doit donc s'organiser pour réaliser les missions et services dans les conditions requises et en tenant compte de l'évolution de la réglementation et des pratiques.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Quels sont les services à proposer en priorité dans l'officine en fonction des besoins des patients ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit identifier les besoins et attentes de ses usagers. • L'officine doit proposer des services qui font partie des missions du pharmacien d'officine telles que définies à l'article L. 5125-1-1 A du CSP. • L'officine doit définir une liste de services proposés. • Les services supplémentaires proposés ne doivent pas impacter la qualité des autres prestations réalisées par l'officine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramme 5M, SWOT... • Liste des services proposés (affichage)
Des relations particulières sont-elles à développer avec les autres professionnels de santé ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine peut échanger avec les prescripteurs et autres professionnels de santé concernés pour favoriser la coopération interprofessionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau des parties intéressées (ARS, HAS, professionnels locaux...)
Une planification du développement de nouveaux services est-elle mise en œuvre ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit évaluer les ressources nécessaires à la mise en place d'un service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendrier de mise en place / Check-list / Roadmap... • Plan de formation
L'organisation interne de l'officine est-elle adaptée aux services proposés ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit formaliser les responsabilités des membres de l'équipe concernant les services proposés. • L'officine peut organiser des créneaux horaires pour la réalisation des services proposés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de fonction • Planning de l'officine
Est-ce que les locaux permettent de réaliser les services dans les conditions définies ?	<ul style="list-style-type: none"> • Les locaux de l'officine doivent permettre de réaliser les services dans les conditions définies par le CSP (partie de l'officine accessible au public : espace de confidentialité, règles d'accessibilité aux médicaments...). • L'officine doit organiser ses locaux, en particulier un espace de confidentialité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de locaux adaptés
L'équipe dispose-t-elle des compétences adéquates ? Doit-elle être formée à cette activité (formation obligatoire ou recommandée) ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit former l'équipe aux nouveaux services en réalisant : d'une part les formations requises qui peuvent être notamment obligatoires pour certaines activités (TROD, vaccination...), et d'autre part toutes formations jugées pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation • Attestation de formation • VAE
Est-il nécessaire de définir un processus de mise en œuvre ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine peut définir la réalisation du service : soit en utilisant les outils et modes opératoires proposés par les autorités de santé, soit en formalisant ses propres modes opératoires ou procédures. • L'officine doit mettre en place des registres pour tracer les services mis en place. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures ou modes opératoires décrivant la réalisation du service • Registres de traçabilité



suite page suivante



PRINCIPE 16 MISSIONS ET SERVICES PROPOSÉS À L'OFFICINE

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Comment communiquer sur ces services et sur les tarifs proposés ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut communiquer sur les services proposés dans le respect de la convention pharmaceutique (et communication avec tact et mesure). L'officine doit informer ses usagers des tarifs des services proposés. 	<ul style="list-style-type: none"> Affichage des services proposés (demandé par DGCCRF) Grille des tarifs
Le cycle de vie d'un service est-il maîtrisé ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit suivre le bon fonctionnement du service proposé dans le temps. L'officine doit tenir une veille concernant les services proposés. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs de surveillance Comptes rendus de réunion
Les dysfonctionnements concernant le service sont-ils enregistrés et traités ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit tracer les non-conformités et réclamations des usagers concernant les services proposés. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche de dysfonctionnement
Que faire en cas d'arrêt d'un service ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine ne doit plus faire référence à des services qu'elle ne propose plus. 	<ul style="list-style-type: none"> Communication aux usagers et aux autres professionnels de santé Mise à jour du site internet et documents destinés aux patients

Outils de référence

- A.21** | Registre d'information sur les services et prestations pratiquées par l'officine
- C.13** | Mise en place d'un nouveau service

Document de référence

- Code de déontologie – Édition de juillet 2009