

M.11 Le double contrôle

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

> Le Double contrôle, en pratique :

Lors des dispensations des erreurs peuvent survenir. La mise en place d'un double contrôle permet de détecter ces erreurs et de les corriger. C'est un élément indispensable d'un système d'assurance qualité à l'officine.

Le double contrôle ne concerne pas uniquement la vérification de ce qui a été délivré au regard de ce qui a été prescrit mais doit intégrer une analyse pharmaceutique. Cependant, il ne remplace en aucun cas l'analyse pharmaceutique effectuée par un pharmacien au moment de la dispensation.

En pratique on distingue 2 variantes de double contrôle :

	Double contrôle en direct	Double contrôle en différé
Principes	Il est réalisé avant de finaliser la dispensation, par un pharmacien de l'équipe qui contrôle une seconde fois de visu l'ordonnance et les produits	Il est réalisé à distance la dispensation (mais dans la même journée que la dispensation), par un pharmacien de l'équipe qui contrôle une seconde fois de visu l'ordonnance et les produits
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'interroger le patient en direct • Possibilité d'accéder au DP via la carte vitale • Résolution immédiate de l'erreur 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de réaliser le contrôle posément
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Interrompre le travail d'un autre membre de l'équipe • Difficulté de justifier la pratique auprès du patient 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle partiel (certains risques liés à l'analyse pharmaceutique sont difficiles à prendre en compte en non présentiel) • L'erreur est corrigée plus tardivement
Facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Implication de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration à l'organisation journalière d'une plage de temps dédiée • Avoir le numéro de téléphone du patient pour le contacter



Attention

Si le pharmacien est seul à l'officine, il peut s'autocontrôler en différé

Les erreurs détectées doivent systématiquement faire l'objet d'une traçabilité et d'une analyse a posteriori en réunion d'équipe

E.04 Gestion des incidents de délivrance



M11. Le double contrôle

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

> Présentation de la démarche au patient

Même si la pratique du double contrôle s'est largement répandue dans les officines françaises, ses manifestations ne sont pas toujours bien comprises par les patients et peuvent parfois être mal interprétées. Il est du devoir du titulaire et de son équipe de valoriser cette pratique pour amener les patients à mieux comprendre les interventions croisées au comptoir (double contrôle en direct) ou l'origine des appels aux patients (double contrôle en différé). Il est essentiel de communiquer sur le double contrôle à l'officine, l'information aux patients de cette méthode peut se faire par différents moyens (affichages, dialogue au comptoir).

Exemple
de discours
en cas
d'appel
du patient :



Madame, Monsieur, nous vous contactons car nous avons mis en place un double contrôle à la pharmacie. Dans le cadre de ce double contrôle nous vérifions une seconde fois en cours de journée chaque ordonnance ; c'est lors de ce second contrôle que nous avons décelé une erreur concernant la délivrance de votre traitement...

