

4. DISPENSATION DES MÉDICAMENTS ET DES AUTRES PRODUITS AUTORISÉS

4.1 Dispensation en officine et à domicile de médicaments sur prescription

PRINCIPE 6

L'officine met en place des modalités de double contrôle des ordonnances dispensées.

FINALITÉ

Afin de réduire au maximum le risque d'erreurs de dispensation, l'officine met en place un contrôle complémentaire de la dispensation.

QUESTIONS À SE POSER :

- Quels contrôles sont mis en place pour éviter les erreurs de dispensation ?
- Quels membres de l'équipe sont en charge du double contrôle ?
- A quel rythme le double contrôle est-il mis en place ?
- Quelles mesures prendre quand une erreur est détectée ?

Les outils associés

- M.11 - Double contrôle
- E.04 - Gestion des incidents de délivrance
- E.06 - Fiche d'amélioration

EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Réaliser le double contrôle en temps réel en back office ou a posteriori selon les cas, préférentiellement par une personne différente.
- Tracer sur les ordonnances toutes les modifications apportées (posologie, dosage, etc.).
- Utiliser l'outil de pointage du double contrôle du LGO.
- Garder une trace du double contrôle et en définir la durée de conservation.
- Définir une fréquence de double contrôle adaptée aux ressources internes et compétences.
- Prévenir le patient en cas d'erreur et apporter une action correctrice.
- Répertorier toutes les erreurs de délivrance sur un support dédié et discuter de leur origine avec l'équipe pour mettre en place toutes les actions correctives nécessaires.