

KIT D'OUTILS

GUIDE DE PRÉSENTATION

Démarche Qualité Officine

Démarche
Qualité
Officine 



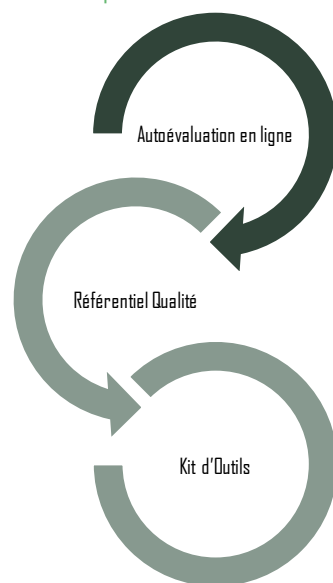
Que contient le Kit d'Outils Qualité ?

Le Kit d'Outils Qualité rassemble une série de documents destinés à faciliter la mise en œuvre des principes du Référentiel Qualité. Il offre au titulaire et à son équipe une illustration concrète des applications du référentiel.

Les outils présentés ne sont ni exhaustifs, ni opposables. Cela signifie qu'une officine peut librement choisir de ne pas les utiliser, de les remodeler en fonction de sa pratique, ou encore d'y adjoindre d'autres outils que l'équipe aura élaborés. Le meilleur outil restera toujours celui qui est à la fois adapté à la pratique quotidienne et approuvé par l'ensemble de l'équipe.

Afin de donner toute latitude aux officines pour s'approprier les outils, **une version modifiable des documents est disponible sur le site www.demarchequalityofficine.fr**

Dans quel ordre utiliser les outils :



Le Référentiel & les Outils ne se substituent pas à la Réglementation

Il est important de rappeler que **ni le Référentiel Qualité, ni les Outils du Kit qui l'accompagnent n'ont vocation à constituer un rappel de la réglementation applicable à l'officine.** Par ailleurs, les éléments développés ne se substituent pas à la réglementation.

Il est de la responsabilité de chaque titulaire de se tenir informé des évolutions réglementaires et de garantir la conformité de l'officine avec celles-ci (Code de la Santé Publique, Droit du Travail, Droit du Commerce, Bonnes Pratiques...)

Communication vers la patientèle

Grâce à la démarche qualité, le titulaire et son équipe fiabilisent leurs actes et sécurisent leurs pratiques. Afin de sensibiliser leur patientèle à la démarche mais aussi dans le but de valoriser le travail réalisé par l'équipe, **il peuvent communiquer autour de certaines actions en place dans leur officine** (double contrôle, confidentialité, missions et services proposés...).

La communication vers le public doit cependant toujours se faire de manière « conforme à ce qu'exigent la probité et la dignité de la profession » et s'abstenir de tout fait de nature à déconsidérer la profession (Code de déontologie, art. R.4235-3 CSP).

Par ailleurs il est interdit de « solliciter la clientèle par des procédés et moyens contraires à la dignité de la profession » (Code de déontologie, art. R.4235-22 CSP).



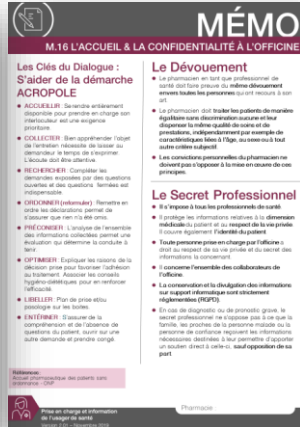
KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

LES CATÉGORIES D'OUTILS

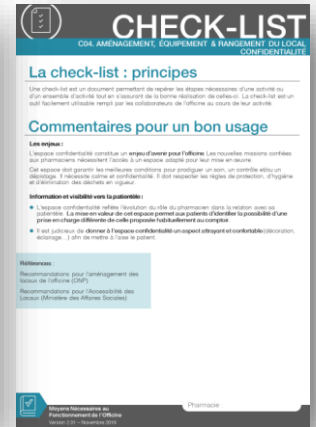
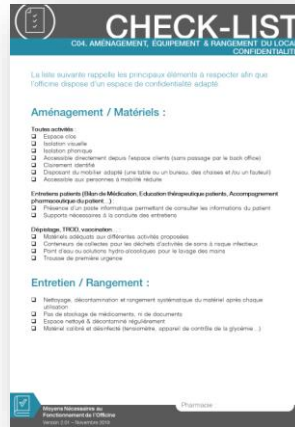
Les Mémos (M)

- Ils permettent de **sensibiliser le titulaire et son équipe** aux **grands principes d'une pratique professionnelle**.
- Ils permettent d'**appréhender synthétiquement et rapidement les évolutions de la profession et leur traduction opérationnelle à l'officine**
- Ils peuvent être affichés dans le **back office de la pharmacie** ou rangés dans le **classerur qualité** afin d'être facilement consultables par l'ensemble des collaborateurs.



Les Check-list (C)

- Une check-list est un document permettant de **repérer les étapes nécessaires d'une activité** ou d'un ensemble d'activités **tout en s'assurant de la bonne réalisation de celles-ci**.
- La check-list est un outil rempli par les collaborateurs de l'officine au cours de leur activité.



Les documents de référence

- Pour un certain nombre de préconisations, le Référentiel Qualité oriente le lecteur vers des **ressources documentaires émanant des différentes instances** qui encadrent l'exercice officinal (Ordre des Pharmaciens, ANSM, AMELI...)
- Ces documents peuvent être, soit des **outils pour la mise en œuvre de la démarche qualité**, soit des **sources réglementaires** en lien avec les principes du Référentiel Qualité.
- Ils sont également mentionnés dans certains cas au bas des outils du kit lorsqu'ils permettent un approfondissement des notions abordées.
- Ils sont **téléchargeables en ligne** sur www.demarchequalityofficine.fr



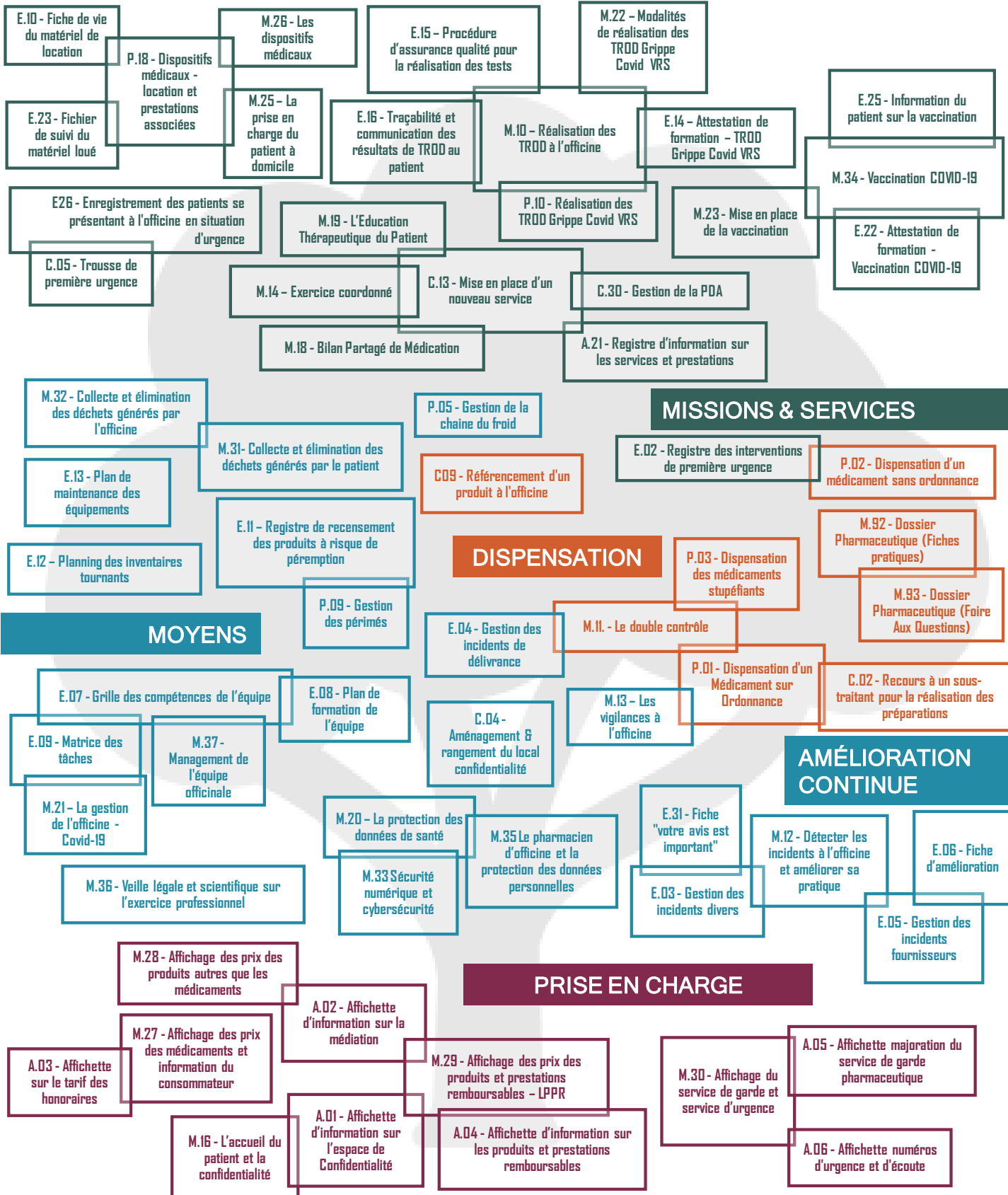
Pharmacie :



KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

CARTOGRAPHIE DES OUTILS



Pharmacie :



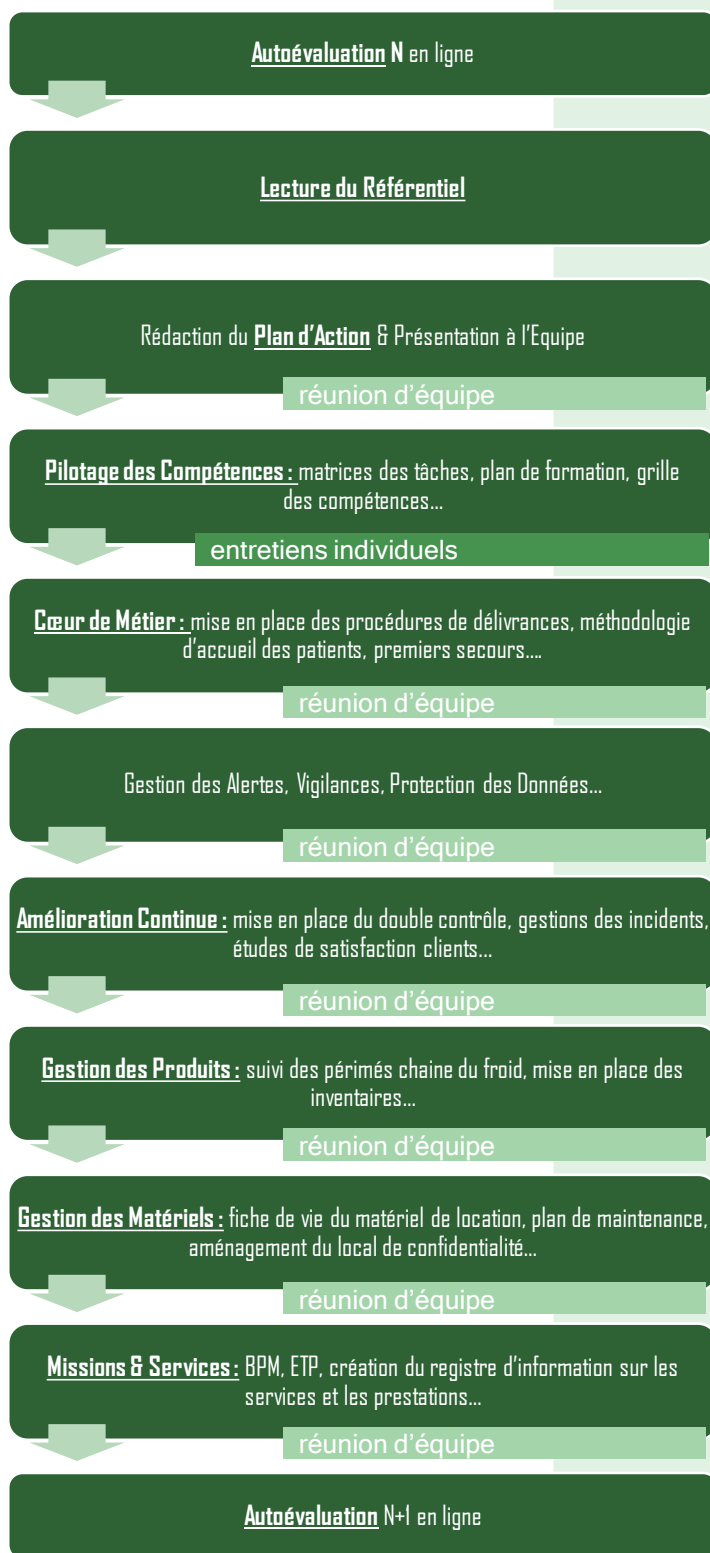
KIT D'OUTILS QUALITÉ GUIDE DE PRÉSENTATION

PLAN D'ACTION

Les Etapes

La mise en œuvre de la démarche qualité nécessite la **construction d'un plan d'action** qui démarre par l'**identification des forces et des faiblesses** de l'officine (réalisation de l'autoévaluation) et s'achève par la **mesure des progrès réalisés** (nouvelle autoévaluation)

Exemple ci-contre d'un plan d'action établi sur 12 mois:



Amélioration Continue

Pharmacie :



KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

LA VIE DE LA DÉMARCHE

Le management

La réussite de la mission de santé qui incombe au pharmacien dépend de l'efficacité de l'officine en tant qu'entreprise. Celle-ci rassemble des moyens matériels et des moyens humains.

Le rôle du titulaire est de manager et d'organiser efficacement ces moyens afin de réussir sa mission de santé. Il est fondamental que le titulaire consacre un temps de sa pratique au management de ses collaborateurs notamment au travers des **réunions d'équipe** et des **entretiens individuels**. Le rôle du titulaire manager est de faire grandir ses salariés au niveau de leur savoir-faire mais aussi dans leur compréhension des enjeux de la profession.

Les réunions d'équipe

Pour mettre en place les outils de la démarche qualité et faire évoluer les pratiques au sein de l'équipe il est indispensable de disposer d'un temps collectif pour aborder les différentes thématiques et les différents outils. En effet **les outils de la démarche qualité n'auront aucune incidence opérationnelle s'ils ne sont pas compris et acceptés par les collaborateurs**. Pour cela il est nécessaire :

- D'expliquer les tenants et les aboutissants de chaque méthode et/ou outil.
- D'obtenir l'adhésion collective de l'équipe.

La réunion d'équipe en quelques clés :

Un grand thème pour
chaque réunion

Privilégier les réunions
courtes (45 min par ex.)

Organiser des réunions
fréquemment (une fois
par mois par ex.)

Préserver la régularité
(tous les premiers
mardis de chaque mois
par exemple)

Considérer les réunions
comme du temps de
travail (payé ou
récupéré)

Rédiger un compte-rendu
succinct à l'issue de la
réunion

Gestion documentaire

Chaque document du système qualité doit **posséder un numéro de version et/ou une date de rédaction**. Ils permettent de distinguer deux versions d'un même document entre elles et d'identifier celle qui est d'actualité.

A chaque évolution significative du document, le numéro de version et/ou la date doit être mise à jour.

Les versions obsolètes qui n'ont plus cours doivent être systématiquement archivées.

Nouveaux Arrivants :

Lorsqu'un nouveau collaborateur intègre l'officine il est nécessaire de lui remettre et de lui présenter l'intégralité des outils du système qualité.

Pharmacie :



KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

OUTILS PAR THÈME ET SOUS -THÈME

Thème	Sous-Thème	Outils	Date de mise en ligne	Date de dernière modification	N° de version actuel
Prise en charge et information de l'utilisateur du système de santé	Accueil de l'utilisateur du système de santé	A.01 - Affichette d'information sur l'espace Confidentialité	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.16 - L'accueil du patient et la confidentialité	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.27 - Affichage des prix des médicaments et information du consommateur	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		A.02 - Affichette d'information sur la médiation	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		A.03 - Affichette sur le tarif des honoraires	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		M.28 - Affichage des prix des produits autres que les médicaments	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		M.29 - Affichage des prix des produits et prestations remboursables - LPPR	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		A.04 - Affichette d'information sur les produits et prestations remboursables	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		M.30 - Affichage du service de garde et service d'urgence	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		A.05 - Affichette majoration du service de garde pharmaceutique	Sept 2022	Sept 2022	1.1
		A.06 - Affichette numéros d'urgence et d'écoute	Sept 2022	Sept 2022	1.0
		M.31 - Collecte et élimination des déchets générés par le patient	Oct 2022	Fev 2024	1.1
	M.32 - Collecte et élimination des déchets générés par l'officine	Oct 2022	Fev 2024	1.4	
	Ecoute et Information de l'utilisateur du système de santé	M.16 - L'accueil du patient et la confidentialité	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		P.01 - Dispensation d'un Médicament sur Ordonnance	Janv 2020	Mars 2021	4.1
Satisfaction de l'utilisateur du système de santé	P.02 - Dispensation d'un médicament sans ordonnance	Janv 2020	Mars 2021	3.1	
	E.31 - Fiche votre avis est important	Janv 2020	Nov 2019	2.01	
	E.03 - Gestion des incidents divers	Janv 2020	Nov 2019	2.01	
Dispensation des médicaments et des autres produits autorisés	Dispensation en officine et à domicile de médicaments sur prescription	P.01 - Dispensation d'un Médicament sur Ordonnance	Janv 2020	Mars 2021	4.1
		M.11 - Double contrôle	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.04 - Gestion des incidents de délivrance	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.06 - Fiche d'amélioration	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		C09 - Référencement d'un produit à l'officine	Dec 2022	Sept 2023	1.1
	Dispensation de médicaments sans prescription et des autres produits (marchandises autorisées)	P.03 - Dispensation des médicaments stupéfiants	Nov 2024	Nov 2024	1.0
		P.02 - Dispensation d'un médicament sans ordonnance	Janv 2020	Mars 2021	3.1
	Vente et dispensation en ligne	/	/	/	/
	Préparations pharmaceutiques	C.02 - Recours à un sous-traitant pour la réalisation des préparations	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.92 - Dossier Pharmaceutique (Fiches pratiques)	Juil 2024	Juil 2024	1.0
Usage du DP / DMP	M.93 - Dossier Pharmaceutique (Foire Aux Questions)	Juil 2024	Juil 2024	1.0	
Missions et Services	Stratégie de services	A.21 - Registre d'information sur les services et prestations pratiqués par l'officine	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Organisation des services	C.13 - Mise en place d'un nouveau service	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Urgences et premiers secours	E.02 - Registre des interventions de première urgence	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		C.05 - Trousse de première urgence	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E26 - Enregistrement des patients se présentant à l'officine en situation d'urgence	Dec 2022	Dec 2022	1.0
	Actions de prévention et de promotion de la santé	/	/	/	/
	Location de dispositifs médicaux	E.10 - Fiche de vie du matériel de location	Janv 2020	Dec 2021	2.1
E.23 - Fichier de suivi du matériel loué		Dec 2021	Dec 2021	1.0	
M.25 - La prise en charge du patient à domicile		Dec 2021	Dec 2021	1.0	
M.26 - Les dispositifs médicaux		Dec 2021	Dec 2021	1.0	
Préparation des doses à administrer (PDA)	P.18 - Dispositifs médicaux - location et prestations associées	Dec 2021	Dec 2021	1.0	
	C.30 - Gestion de la PDA	Janv 2020	Nov 2019	2.01	

Pharmacie :



KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

OUTILS PAR THÈME ET SOUS -THÈME

Thème	Sous-Thème	Outils	Date de mise en ligne	Date de dernière modification	N° de version actuel
Moyens nécessaires au fonctionnement de l'officine	Vaccination	A.90 - Vaccination Antigrippale (Affiche CESPARM)	Janv 2020	Janv 2020	1.0
		M.91 - Vaccination Antigrippale (Conduites AES CESPARM)	Janv 2020	Juil 2019	1.0
		E.91 - Vaccination Antigrippale (Attestation CESPARM)	Janv 2020	Juil 2019	1.0
		M.23 - Mise en place de la vaccination	Mars 2021	Sept 2024	3.3
		M.34 - Vaccination COVID-19 à l'officine	Oct 2023	Sept 2024	2.0
		E.22 - Attestation de formation - Vaccination COVID-19	Sept 2021	Sept 2024	2.0
		E.25 - Information du patient sur la vaccination COVID-19	Mars 2022	Sept 2024	3.0
	Livraison à domicile (dispensation exclue) / Portage	/	/	/	/
	Dépistage des maladies infectieuses et des maladies non transmissibles	M.10 - Réalisation des TROD à l'officine	Nov 2024	Nov 2024	1.0
		M.22 - Modalités de réalisation des TROD Grippe Covid VRS	Oct 2020	Nov 2024	6.0
		P.10 - Réalisation des TROD Grippe COVID VRS	Oct 2020	Nov 2024	6.0
		E.14 - Attestation de formation - TROD COVID-19	Oct 2020	Nov 2024	2.1
		E.15 - Procédure d'assurance qualité pour la réalisation des tests	Oct 2020	Nov 2024	3.0
		E.16 - Traçabilité et communication des résultats des TROD au patient	Nov 2020	Nov 2024	4.0
		M.24 - Supervision des autotests	Nov 2020	Nov 2021	2.1
		M.95 - Fiche professionnelle : Les autotests - DNP	Janv 2020	Fev 2017	1.0
		M.94 - Accompagner la dispensation d'un Autotest VIH à l'Officine	Janv 2020	Mars 2019	1.0
		A.91 - TROD angine affiche	Juil 2021	Mai 2021	1.0
		A.92 - TROD angine brochure patient	Juil 2021	Mai 2021	1.0
		Bilan partagé de médication	M.18 - Le Bilan Partagé de Médication	Janv 2020	Nov 2019
	Entretien pharmaceutique	C.13 - Mise en place d'un nouveau service	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		C.13 - Mise en place d'un nouveau service	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Education thérapeutique du patient	M.19 - L'Education Thérapeutique du Patient	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		C.13 - Mise en place d'un nouveau service	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Coopération interprofessionnelle	M.14 - L'exercice coordonné	Janv 2020	Sept 2024	3.0
	Télesanté	/	/	/	/

Pharmacie :



KIT D'OUTILS QUALITÉ

GUIDE DE PRÉSENTATION

OUTILS PAR THÈME ET SOUS -THÈME

Thème	Sous-Thème	Outils	Date de mise en ligne	Date de dernière modification	N° de version actuel
Moyens nécessaires au fonctionnement de l'officine	Responsabilités et tâches	E.09 - Matrice des tâches	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.37 - Management de l'équipe officinale	Janv 2024	Janv 2024	1.0
	Gestion des Compétences	E.07 - Grille des compétences de l'équipe	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.08 - Plan de formation de l'équipe	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Gestion des alertes sanitaires (retraits/rappels)	M.37 - Management de l'équipe officinale	Janv 2024	Janv 2024	1.0
		P.90 - Procédure relative à la gestion des retraits / rappels de lots - DNP	Janv 2020	Mars 2016	1.0
	Continuité des soins (ruptures)	/	/	/	/
	Gestion des Vigilances	M.13 - Les vigilances à l'officine	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Respect de la chaîne du froid	P.05 - Gestion de la chaîne du froid	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Adéquation des locaux aux services réalisés	C.04 - Aménagement & rangement du local confidentialité	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Adéquation des équipements	E.13 - Plan de maintenance des équipements	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.21 - La gestion de l'officine - Covid-19			Aout 2022
	Maîtrise des systèmes d'information	M.20 - Protection des données de santé	Janv 2020	Fev 2020	2.02
		M.33 Sécurité numérique et cyber sécurité	Dec 2022	Dec 2022	1.0
		M.35 Le pharmacien d'officine et la protection des données personnelles	Oct 2023	Oct 2023	1.0
	Gestion des stocks et des périmés	P.09 - Gestion des périmés	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.11 - Registre de recensement des produits à risque de péremption	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Veille légale et scientifique sur l'exercice professionnel	E.12 - Planning des inventaires tournants	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		M.36 - Veille légale et scientifique sur l'exercice professionnel	Janv 2024	Fev 2024	1.1
	Traçabilité des actes et services de l'exercice professionnel	E.02 - Registre des interventions de première urgence	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.03 - Gestion des incidents divers	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.04 - Gestion des incidents de délivrance	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.05 - Gestion des incidents fournisseurs	Janv 2020	Nov 2019	2.01
	Démarche d'amélioration continue	M.12 - Détecter les incidents à l'officine et améliorer sa pratique	Janv 2020	Jan 2024	3.0
		E.03 - Gestion des incidents divers	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.04 - Gestion des incidents de délivrance	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.05 - Gestion des incidents fournisseurs	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.06 - Fiche d'amélioration	Janv 2020	Nov 2019	2.01
		E.31 - Fiche votre avis est important	Janv 2020	Nov 2019	2.01