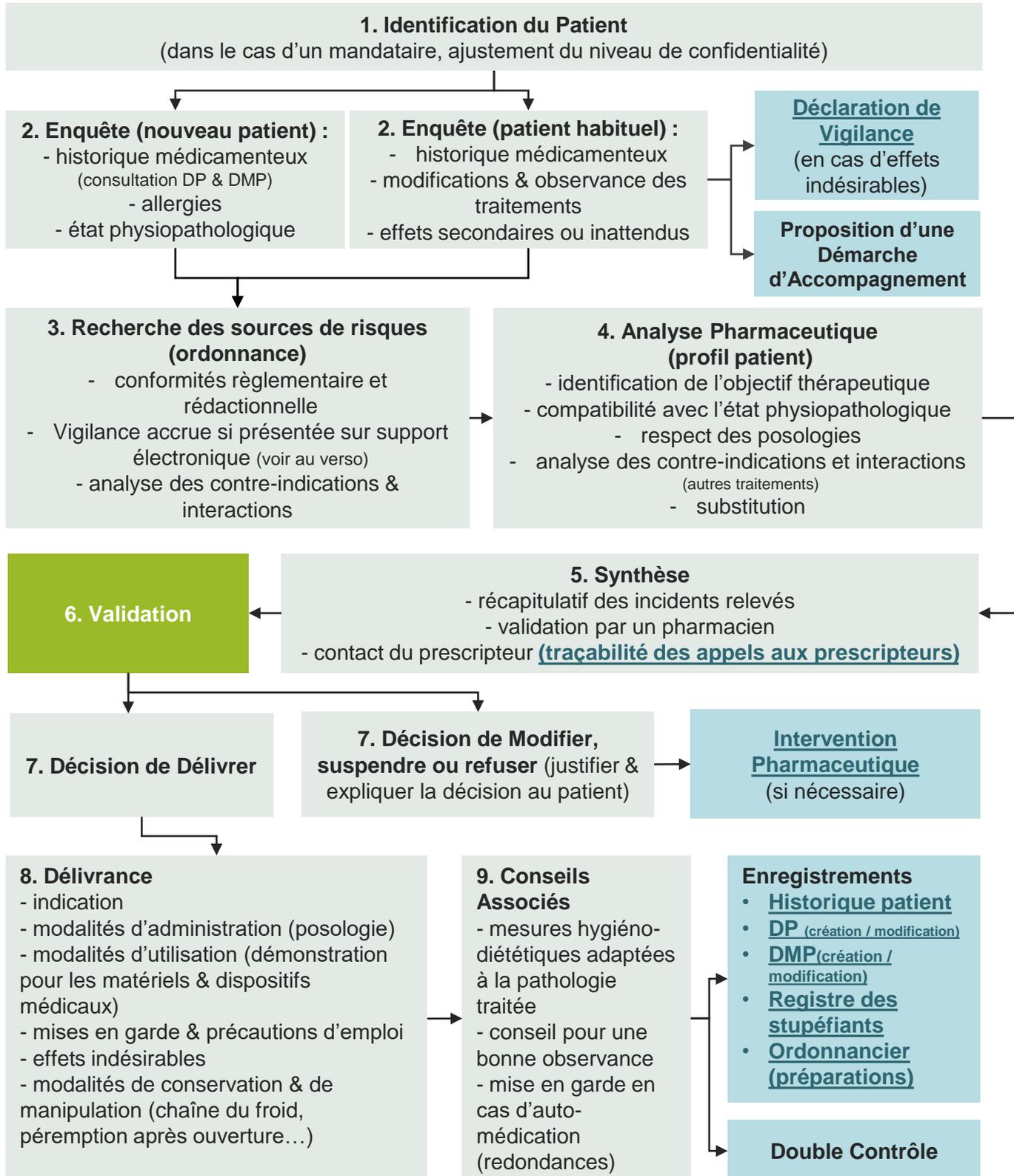




PROCÉDURE

P01. DISPENSATION D'UN MÉDICAMENT sur ORDONNANCE





PROCÉDURE

P01. DISPENSATION D'UN MÉDICAMENT SUR ORDONNANCE

La procédure : principes

Une procédure décrit les points clefs d'une activité officinale afin d'organiser efficacement son déroulement et d'éviter d'éventuels oublis. Elle permet de fiabiliser et d'harmoniser les pratiques au sein de l'équipe.

Pour être utile elle doit toujours être présentée et discutée avec l'ensemble des collaborateurs concernés.

Elle est généralement conservée au sein d'un classeur qualité (ou dans le cloud documentaire de l'officine) mais elle peut aussi être affichée dans le back office.

Sous forme de logigramme (schéma) elle suit une codification présentée dans la légende ci-dessous.

Légende

| | | | | |
|-------------------|--------------------|----------------------|---|----------------------------------|
| Action à Réaliser | Point de Vigilance | Procédé Non Détaillé | <u>Enregistrement (traçabilité) à effectuer</u> | → Chronologie de la Procédure |
|-------------------|--------------------|----------------------|---|----------------------------------|

Abréviations

DP : Dossier Pharmaceutique

BMP : Bilan Partagé de Médication

DMP : Dossier Médical Partagé

ETP : Education Thérapeutique Patient

Commentaires pour un bon usage

La procédure de délivrance d'un médicament sur ordonnance constitue l'un des fondamentaux d'une démarche qualité à l'officine. **Même si elle décrit l'activité la plus récurrente de la vie officinale, les enjeux liés, la complexité de la démarche et la disparité des pratiques justifient qu'on lui accorde une attention toute particulière.**

La démarche propose de s'intéresser dans un premier temps au patient et à sa problématique avant d'approfondir vers la recevabilité de l'ordonnance. Cette étape permet de :

- gérer le **respect du secret professionnel** en vérifiant la nature de son interlocuteur
- apporter un suivi dans les traitements notamment en vérifiant le **respect de l'observance par le patient** (prise effective du traitement).
- **identifier - si possible - l'indication thérapeutique de l'ordonnance afin d'éviter les erreurs de déchiffrement et d'adapter au mieux les conseils autour de l'ordonnance.**

Au niveau des vérifications il convient de contrôler systématiquement l'ordonnance en elle-même mais également sa **compatibilité avec le profil du patient**.

De même l'officine **garde une trace écrite de tous les échanges et les arbitrages**. Le pharmacien pourra également s'il le juge nécessaire (dans le cas par exemple où le prescripteur est injoignable) procéder à la rédaction d'une **Intervention Pharmaceutique**.

En cas de **présentation de l'ordonnance sur support électronique**, à l'instar d'une dispensation classique, le pharmacien devra :

- vérifier que l'ordonnance est bien authentique et qu'elle comporte bien les mentions légales ;
- prendre contact avec le prescripteur en cas de doute ;
- procéder aux vérifications prévues par les bonnes pratiques de dispensation ;
- reporter sur l'ordonnance les mentions légales habituelles.

Références : Les Bonnes Pratiques de Dispensation (texte opposable)

