

→ suite de la page 48

Entrer dans la démarche qualité en trois étapes

La démarche qualité, c'est contrôler (à tout moment), assurer la traçabilité de façon normalisée (informatisée) et déceler les dysfonctionnements, les corriger et les documenter. C'est du moins la définition qu'en donne Jean-Paul Akbaraly, vice-président de la commission Qualité Aquitaine pour la pharmacie d'officine,

autour d'une démarche qualité. Cela passe par une connaissance des bases du management et par une organisation de la formation de l'équipe. Sans sombrer dans la réunionnite aiguë, se retrouver régulièrement avec toute l'équipe est une nécessité. Comptez une base d'une heure par semaine.

Troisièmement : la mise en place pratique de process passera par une évaluation (www.eqo.fr est fait pour cela) et par un stage PRAQ (pharmacien responsable de l'assurance qualité).

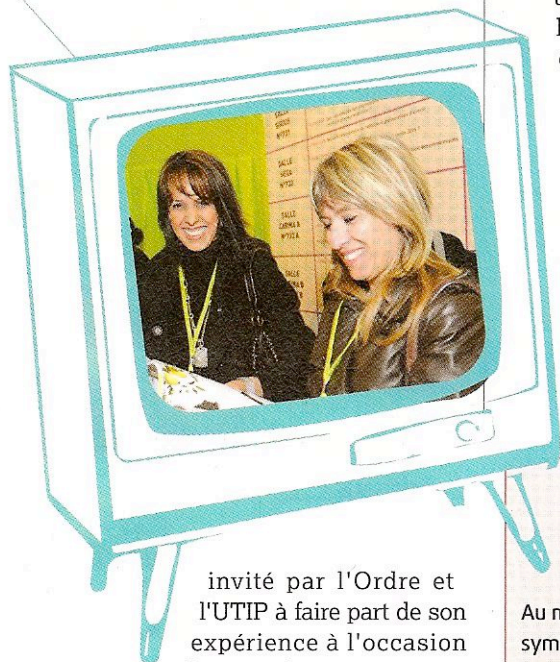
Démontrer la valeur ajoutée de l'officine

« Il nous fallait un outil simple pour évaluer le réseau, commente Jean-Charles Tellier, président de la section A de l'Ordre à propos du site Eqo.fr. Avec bien sûr une arrière-pensée : développer l'image de marque du pharmacien. » Car il ne faut pas



A l'occasion du 5 000^e PRAQ, l'UTIP et l'Ordre ont récompensé Marie-Sophie Marceau (à gauche), adjointe à Saint-Germain-en-Laye, et Lydie Bollet, titulaire à Bois-d'Arcy, pour leur implication dans l'assurance qualité.

se leurrer, indique Jean-Charles Tellier, face aux attaques dont fait l'objet le réseau aujourd'hui, il faut pouvoir « démontrer la valeur ajoutée de l'officine ». L'assurance qualité est donc devenue un enjeu pour l'ensemble du réseau. « Et les pouvoirs publics nous attendent là-dessus », estime le président de l'UTIP, Thierry Barthelmé. ■ F.S.



invité par l'Ordre et l'UTIP à faire part de son expérience à l'occasion d'une conférence commune aux deux organismes. « Tout ceci fait partie de notre quotidien, analyse-t-il. Mais pour que cela prenne la forme d'un process, il faut systématiser l'écrit. » Et la mise à jour des compétences passe par l'évaluation des pratiques professionnelles. Autre notion fondamentale : il n'y a pas de démarche qualité possible si l'équipe n'adhère pas. Première étape, donc : la sensibilisation de l'équipe. Vous avez un outil basique pour cela : le « Guide qualité » distribué jadis par l'Ordre. Sélectionnez dans un premier temps un item, comme la substitution ou la confidentialité, invitez toute l'équipe à y réfléchir et faites un débriefing ensemble pour voir si cet item est respecté. Vous aurez fait là un premier pas vers l'assurance qualité. Deuxième étape : l'organisation du travail

Valoriser l'acte officinal, c'est du concret !

Au moment même où le cap symbolique des 5 000 PRAQ en officine vient d'être franchi, le Comité de valorisation de l'acte officinal (CVAO) entre en scène. Constitué par un groupe de pharmaciens, médecins et préparateurs, il travaille depuis six mois sur une démarche qualité fondée sur une méthodologie rigoureuse et sur la rédaction de « recommandations pour la pratique officinale » (RPO), élaborées selon des préceptes définis par la Haute Autorité de santé et validées par des données probantes auxquelles elles se réfèrent.

Organisé autour de deux commissions et d'ateliers de travail chargés, sur des thématiques données, de fournir une liste de conduites appropriées, le CVAO vient de terminer, avec le soutien du laboratoire Ratiopharm et l'appui méthodologique de la société JenWin spécialisée en ingénierie santé, deux projets de RPO :
 - l'un sur la plainte de prurit génital chez une femme dans le cas d'une requête préalablement à une consultation du médecin ;
 - l'autre sur la délivrance d'une ordonnance

d'exception d'antiémétique de type sétron dans le cas d'une requête secondaire consécutive à la prescription médicale. Ces deux prototypes comportent un nombre volontairement réduit de préconisations très simples, ayant recueilli un large consensus professionnel, destinées à garantir que l'essentiel est fait auprès du patient. C'est en cela que réside la qualité de l'acte officinal. Ces préconisations vont maintenant être testées auprès d'un échantillon d'officines pour validation. **F.P.**