

Paris, le 18 janvier 2021

La Démarche Qualité à l'Officine franchit un nouveau cap et propose dès aujourd'hui une autoévaluation aux pharmaciens d'officine

Déployée en janvier 2020 dans l'objectif de renforcer et d'harmoniser la qualité des actes pharmaceutiques, la Démarche Qualité à l'Officine propose désormais un outil d'autoévaluation en ligne. Une opportunité pour évaluer ses pratiques et les faire évoluer, en s'appuyant sur des outils mis à disposition des pharmaciens. L'autoévaluation est ainsi une étape indispensable pour déployer la démarche qualité au sein de l'officine.

L'autoévaluation : plus qu'un diagnostic, un plan d'action pour l'équipe officinale

A travers la démarche qualité à l'officine, la profession réaffirme une préoccupation centrale dans son exercice : la sécurité et la qualité des soins au bénéfice des usagers de santé. L'autoévaluation, réalisée par le pharmacien titulaire et/ou un adjoint, constitue la première étape pour s'engager concrètement dans la démarche qualité et ainsi initier une véritable dynamique d'équipe au sein de l'officine. Elle reprend les 39 principes du référentiel qualité, répartis au sein de 4 thèmes : prise en charge et information de l'utilisateur du système de santé, dispensation des médicaments et autres produits autorisés, missions et services, moyens nécessaires au fonctionnement de l'officine. En répondant à ce questionnaire au moins une fois par an, les pharmaciens pourront ainsi établir un premier état des lieux de leurs pratiques, puis définir des axes d'amélioration et en mesurer la progression. Le pharmacien pourra bénéficier à ce titre de recommandations adaptées en fonction de ses résultats, et cibler les outils pratiques de mise en œuvre (mémo, check-list, procédure...) déjà disponibles en ligne.

Une démarche d'amélioration continue au service des usagers du système de santé... et des pharmaciens

Dans un objectif de santé publique, la Démarche Qualité a pour ambition d'engager l'ensemble des 21 000 officines de métropole et d'outre-mer dans les prochaines années, quels que soient leur situation et les moyens humains et financiers à leur disposition. Ses outils permettent d'accompagner les pharmaciens dans leur cœur de métier (dispensation, rappels de lots ...) et dans la mise en place de nouvelles missions : vaccination, trod... Tous les outils sont conçus et mis à jour en fonction de l'actualité et des besoins, au service de la sécurité sanitaire et des usagers du système de santé.

“Acteurs de proximité essentiels du système de santé, comme le confirme leurs actions pendant la crise sanitaire, les pharmaciens doivent aujourd'hui, plus que jamais, répondre à un impératif de qualité afin de relever les défis qui s'offrent à eux. Ces dernières semaines, les visites sur le site demarchequalityofficine.fr ont considérablement augmenté : les pharmaciens sont en quête d'outils pratiques, utiles et opérationnels, notamment dans la gestion de la crise sanitaire. Avec la mise à disposition de l'autoévaluation, nous donnons aux

pharmaciens les moyens de se saisir du sujet et de s'impliquer sur la durée, dans la Démarche Qualité à l'Officine. », commentent de concert les membres du Haut Comité Qualité Officine.¹

Comment réaliser son autoévaluation ?

Pour accéder au questionnaire, le pharmacien se rend sur le site <https://www.demarchequalityoffice.fr/je-m-evalue>. Il se connecte avec les identifiant et mot de passe utilisés pour l'espace pharmaciens du site de l'Ordre, et clique sur « Je commence une autoévaluation ». Les résultats, qui seront rattachés à l'officine (et non au pharmacien qui a réalisé l'autoévaluation), seront ensuite accessibles à tout moment sur la page « Je m'évalue », accompagnés de conseils adaptés.

Pour les pharmaciens qui n'auraient pas activé leur compte auprès de l'Ordre national des pharmaciens ou auraient oublié leurs identifiant et/ou mot de passe, la procédure d'activation est disponible [ici](#).

Retour sur la Démarche Qualité Officine

La Démarche Qualité Officine a été officiellement lancée début 2020 en mettant à disposition un référentiel qualité et des outils sur un site internet dédié. Ce projet collectif, au service de la santé publique et ambitieux pour la profession, est piloté par un Haut Comité composé de tous ses représentants : Ordre, syndicats, groupements et étudiants. Il est encadré par une feuille de route, présentée en 2019 au Ministre des Solidarités et de la Santé, et fondée sur des axes de travail pivots: mettre en place une instance en charge de la qualité, établir un référentiel qualité, déployer la démarche sur tout le territoire, développer des outils numériques en accès libre, établir un dispositif d'accompagnement et d'évaluation, soutenir financièrement l'effort de la profession.

Contact presse :

Ordre nationale des pharmaciens – ebothorel@ordre.pharmacien.fr 01 56 21 35 90

Association nationale des étudiants en pharmacie de France – presse@anepf.org

Association de Pharmacie Rurale - apr.pharmacie@wanadoo.fr

Chambre syndicale des groupements et enseignes de pharmacies - 06 71 42 85 61

Collectif des Groupements de Pharmaciens d'Officine - 06 71 42 85 61

Collège des Pharmaciens Conseillers et Maîtres de Stage - secretariat.cfpcms@gmail.com

Fédération Syndicale des Pharmaciens de France - pbesset@fspf.fr

Union Des Groupements de Pharmaciens d'Officine - laurent.filoche@udgpo.com

Union Syndicale des Pharmaciens d'Officine – bonnefond@uspo.fr



¹ L'Ordre national des pharmaciens, l'Association nationale des étudiants en pharmacie de France (Anepf), l'Association de pharmacie rurale (APR), le Collectif des groupements de pharmaciens d'officine (CNGPO), le Collège des pharmaciens Conseillers et Maîtres de Stage (CPCMS), la Fédération Syndicale des Pharmaciens de France (FSPF), la Chambre syndicale des groupements et enseignes de pharmacies (FEDERGY), l'Union des groupements de pharmaciens d'officine (UDGPO) et l'Union Syndicale des Pharmaciens d'Officine (USPO).