

## Pharmacien, un savoir-faire, un objectif : satisfaire les patients

Yannick FRULLANI<sup>a,\*</sup>  
Docteur en pharmacie

Laurence PITET<sup>b</sup>  
Docteur en pharmacie

<sup>a</sup>c/o Elsevier Masson,  
62 rue Camille-Desmoulins,  
92130 Issy-les-Moulineaux,  
France

<sup>b</sup>Pharmacie centrale,  
30 rue de La Révolution,  
82100 Castelsarrasin, France

**La mise en place d'un système qualité à l'officine requiert beaucoup d'investissement de la part du titulaire et de son équipe. Ensemble, ils doivent se remettre en question, réfléchir à leurs méthodes de travail et analyser les difficultés rencontrées au quotidien. Le but est de donner confiance aux patients. Le savoir-faire requis doit être communiqué par écrit, attestant ainsi de la démarche engagée.**

© 2014 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

*Mots clés* - logigramme ; méthodologie ; qualité ; officine ; outil ; procédure ; responsable qualité

**Implementing quality procedures to ensure patient satisfaction.** The setting up of a quality system in the community pharmacy requires major investment on the part of the head pharmacist and their team. Together, they must reflect on their working methods and analyse the difficulties they encounter on a daily basis. The aim is to instil confidence in patients. The required know-how must be written to be shared, so acknowledging the actions.

© 2014 Elsevier Masson SAS. All rights reserved

*Keywords* - community pharmacy; logic diagram; methodology; procedure; quality; quality manager; tool

La mise en place d'un système qualité peut apparaître comme une contrainte : temps investi important (plusieurs mois, voire années), remise en question des méthodes de travail et nécessité de se former. Pour parvenir à un tel objectif, le titulaire de l'officine doit être directement impliqué dans cette démarche. C'est lui qui détermine les objectifs à atteindre et qui définit la politique qualité. Toutefois, il lui est conseillé de nommer un responsable qualité qui pilotera, à ses côtés, l'ensemble des démarches à accomplir. L'équipe officinale dans son ensemble doit se sentir impliquée et prise en considération tout au long du processus. C'est pourquoi, le titulaire et le responsable qualité devront, d'une part, convaincre leurs collaborateurs de l'intérêt que présente une telle stratégie et communiquer régulièrement leurs intentions en s'assurant systématiquement de l'adhésion de l'ensemble du personnel.

La mise en place d'un système qualité requiert, enfin, l'utilisation de

certaines outils et l'acquisition de méthodes enseignées au cours du cursus initial, mais également dans le cadre de diplômes universitaires (DU) ou de formations dispensées par des organismes comme l'UTIP, par le biais de ses formations PRAQ<sup>1</sup> et PRAQ<sup>2</sup>.

### Les outils de la qualité

Pour atteindre le niveau de qualité défini par le titulaire, il est indispensable de se remettre en question et d'être en capacité de s'autoévaluer. Pour y parvenir, trois outils s'avèrent particulièrement intéressants à utiliser.

### Le QQQQCCP

Le QQQQCCP est défini par une série de sept questions qui permet de définir un processus ou qui contribue à la résolution d'un problème existant : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?

Les réponses à ces questions constituent un ensemble d'éléments utiles à la mise en place d'un plan d'action. En effet, à

partir de ces interrogations, il est possible :

- de définir qui (pharmacien, préparateur...) peut réaliser telle ou telle action (rangement des commandes, respect de la chaîne du froid, dispensation des médicaments relevant de la législation des stupéfiants...);
- de déterminer où l'action doit se dérouler et de prévoir la méthode à employer pour la réaliser (écriture des procédures qui expliquent en détail son déroulement);
- d'évaluer ou d'anticiper le coût de cette action.

La dernière question (pourquoi ?) est essentielle car sa résolution permet d'entériner les réponses aux précédentes questions en offrant une réflexion supplémentaire sur le bien-fondé des décisions prises et de la procédure à appliquer.

### Le brainstorming

Le *brainstorming* est une méthode de réflexion collective qui s'appuie sur l'esprit créatif de l'ensemble du personnel. Il prend la forme d'une réunion de travail durant laquelle les

\*Auteur correspondant.  
Adresse e-mail :  
yannick.frullani@me.com  
(Y. Frullani).

problèmes et/ou les difficultés rencontré(e)s par l'équipe sont exposés. Chacun est invité à émettre des suggestions et à déterminer les causes des dysfonctionnements. Toutes les propositions sont enregistrées par écrit. Il est conseillé de rebondir, sans apporter de jugement, sur les idées exprimées afin de faire progresser favorablement la discussion. Cette méthode a un double intérêt : l'entreprise s'enrichit d'idées nouvelles et les participants sont directement impliqués dans le projet qualité.

### Le diagramme d'Ishikawa

Le diagramme d'Ishikawa (figure 1), ou diagramme de causes à effets, est un outil permettant d'identifier les diverses origines possibles d'un dysfonctionnement. Les causes produisant un effet sont structurées autour des "5M" – méthodes, matières, milieu, matériel et main-d'œuvre – et sont hiérarchisées (causes, sous-causes).

### Les outils de management de la qualité

Les outils de management de la qualité offrent la possibilité de comprendre des situations complexes et de prévoir des plans d'action pertinents et efficaces. Ils prennent en considération les idées d'un groupe de travail, aident à poser un problème et permettent

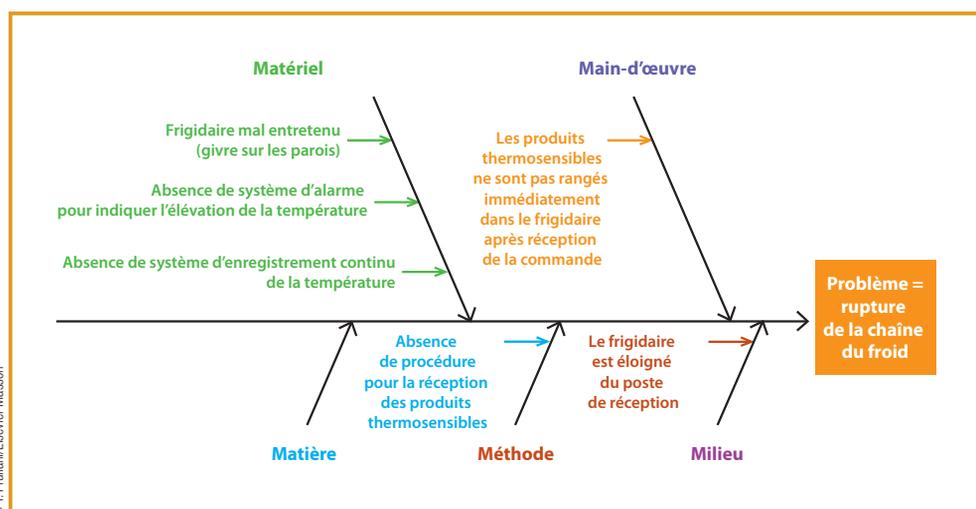


Figure 1. Diagramme d'Ishikawa introduisant une réflexion sur les causes de rupture de la chaîne du froid.

de définir les objectifs et les priorités. Ce sont les logigrammes, les questionnaires de satisfaction, les indicateurs qualité et l'audit qualité. Ils permettent de mesurer, suivre, collecter des données, analyser et visualiser les performances de l'officine.

### Le logigramme

Le logigramme (figure 2) est une représentation schématique permettant de décrire, de façon linéaire, logique et concise, les différentes étapes et décisions à prendre pour atteindre un objectif. Il s'appuie sur des symboles géométriques qui clarifient la procédure :

- la forme elliptique représente le début et la fin du processus ;

- le losange symbolise un choix, une décision possible ;
- le rectangle évoque les activités réalisées ;
- la flèche illustre le lien entre deux activités.

Ce logigramme, représenté sur une page pour en faciliter la lecture, peut être complété par un tableau qui, pour chaque étape du processus, permet de préciser la fonction (pharmacien, préparateur...) de celui qui réalise l'action (où, quand, comment), et par des documents annexes permettant d'aider à la réalisation de l'objectif.

### L'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction est une démarche essentielle qui démontre que l'équipe officinale est à l'écoute de ses patients, mais également de ses autres interlocuteurs (professionnels de santé, établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes ou EHPAD, grossistes, fournisseurs...). Sa réalisation permet de répondre à bon nombre de questions et d'optimiser les rapports avec les différents intervenants et avec la patientèle. Il est donc primordial de procéder à ce type d'enquête de façon régulière afin de répondre au mieux aux attentes des usagers de l'officine.

### Notes

<sup>1</sup> Pharmacien responsable assurance qualité.

<sup>2</sup> [www.meddispar.fr](http://www.meddispar.fr)

<sup>3</sup> [www.sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html](http://www.sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html)

### La qualité, un mouvement perpétuel

La qualité n'est pas statique. Il ne s'agit pas de créer des procédures et des outils de fonctionnement, de les archiver dans un classeur et de dire : « Je suis ISO 9001. » Il s'agit de toujours se questionner et de mettre en place une réflexion personnelle et collective sur l'amélioration du fonctionnement quotidien de l'officine pour qu'une prestation de haut niveau soit proposée à la patientèle.

La qualité est soumise aux contraintes législatives, économiques, sociales et financières. Elle a également un coût, mais celui-ci reste toujours inférieur aux conséquences d'une non-qualité : mauvaise image de l'officine, déficit d'accueil, délivrance approximative et erreurs de délivrance.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/2475224>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/2475224>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)