



HAL
open science

Utilisation du référentiel de la pharmacie d'officine de la Société Française de Pharmacie Clinique pour aider à la mise en place d'une démarche qualité en officine : mise en application au sein d'une officine

Jean-Pascal Barbet

► To cite this version:

Jean-Pascal Barbet. Utilisation du référentiel de la pharmacie d'officine de la Société Française de Pharmacie Clinique pour aider à la mise en place d'une démarche qualité en officine : mise en application au sein d'une officine. Sciences pharmaceutiques. 2018. hal-03297600

HAL Id: hal-03297600

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03297600v1>

Submitted on 23 Jul 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-thesesexercice-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

UNIVERSITE DE LORRAINE 2018

FACULTE DE PHARMACIE

THESE

Présentée et soutenue publiquement
le, 26 octobre 2018 sur un sujet dédié à :

Sujet : Utilisation du référentiel de la pharmacie d'officine de la société française de pharmacie clinique pour aider à la mise en place d'une démarche qualité en officine : mise en application au sein d'une officine.

pour obtenir

le Diplôme d'Etat de Docteur en Pharmacie

par Jean-Pascal BARBET

né le 04 février 1989.

Membres du Jury

Président :	Madame FAIVRE Béatrice,	Directrice du Collégium Santé Professeur d'hématologie et biologie cellulaire
Juges :	Monsieur GRAVOULET Julien Madame KERNER Marie-Pierre Monsieur DESWERT Yann	Professeur à la Faculté de Pharmacie à Nancy Pharmacien d'officine Pharmacien d'officine

UNIVERSITÉ DE LORRAINE
FACULTÉ DE PHARMACIE
Année universitaire 2018-2019

DOYEN

Raphaël DUVAL

Vice-Doyen

Julien PERRIN

Directrice des études

Marie SOCHA

Conseil de la Pédagogie

Présidente, Brigitte LEININGER-MULLER

Vice-Présidente, Alexandrine LAMBERT

Collège d'Enseignement Pharmaceutique Hospitalier

Présidente, Béatrice DEMORE

Commission Prospective Facultaire

Président, Christophe GANTZER

Vice-Président, Jean-Louis MERLIN

Commission de la Recherche

Présidente, Caroline GAUCHER

Chargés de Mission

Marie-Paule SAUDER

Alexandrine LAMBERT

Virginie PICHON

Dominique DECOLIN

Communication

Innovation pédagogique

Référente ADE

Référent dotation sur projet (DSP)

Responsabilités

Caroline PERRIN-SARRADO

Julien GRAVOULET

Isabelle LARTAUD,

Jean-Bernard REGNOUF de VAINS

Béatrice DEMORE

Marie SOCHA

Jean-Bernard REGNOUF de VAINS

Xavier BELLANGER

Igor CLAROT

Luc FERRARI

François DUPUIS

Mihayl VARBANOV

Filière Officine

Filière Industrie

Filière Hôpital

Pharma Plus ENSIC

Pharma Plus ENSAIA

Pharma Plus ENSGSI

Cellule de Formation Continue et Individuelle

Commission d'agrément des maîtres de stage

ERASMUS

DOYENS HONORAIRES

Chantal FINANCE

Francine PAULUS

Claude VIGNERON

PROFESSEURS EMERITES

Jeffrey ATKINSON

Max HENRY

Claude VIGNERON

-

PROFESSEURS HONORAIRES

Pierre DIXNEUF

Chantal FINANCE

Marie-Madeleine GALTEAU

MAITRES DE CONFERENCES HONORAIRES

Monique ALBERT

Mariette BEAUD

François BONNEAUX

Thérèse GIRARD
Michel JACQUE
Pierre LABRUDE
Vincent LOPPINET
Alain NICOLAS
Janine SCHWARTZBROD
Louis SCHWARTZBROD

ASSISTANTS HONORAIRES

Marie-Catherine BERTHE
Annie PAVIS

Gérald CATAU
Jean-Claude CHEVIN
Jocelyne COLLOMB
Bernard DANGIEN
Marie-Claude FUZELLIER
Françoise HINZELIN
Marie-Hélène LIVERTOUX
Bernard MIGNOT
Blandine MOREAU
Dominique NOTTER
Francine PAULUS
Christine PERDICAKIS
Marie-France POCHON
Anne ROVEL
Gabriel TROCKLE
Maria WELLMAN-ROUSSEAU
Colette ZINUTTI

ENSEIGNANTS

Section CNU*

Discipline d'enseignement

PROFESSEURS DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

Danièle BENSOUSSAN-LEJZEROWICZ	82	Thérapie cellulaire
Jean-Louis MERLIN	82	Biologie cellulaire
Jean-Michel SIMON	81	Economie de la santé, Législation pharmaceutique
Nathalie THILLY	81	Santé publique et Epidémiologie

PROFESSEURS DES UNIVERSITES

Christine CAPDEVILLE-ATKINSON	86	Pharmacologie
Igor CLAROT	85	Chimie analytique
Joël DUCOURNEAU	85	Biophysique, Acoustique, Audioprothèse
Raphaël DUVAL	87	Microbiologie clinique
Béatrice FAIVRE	87	Hématologie, Biologie cellulaire
Luc FERRARI	86	Toxicologie
Pascale FRIANT-MICHEL	85	Mathématiques, Physique
Christophe GANTZER	87	Microbiologie
Frédéric JORAND	87	Eau, Santé, Environnement
Isabelle LARTAUD	86	Pharmacologie
Dominique LAURAIN-MATTAR	86	Pharmacognosie
Brigitte LEININGER-MULLER	87	Biochimie
Pierre LEROY	85	Chimie physique
Philippe MAINCENT	85	Pharmacie galénique
Patrick MENU	86	Physiologie
Jean-Bernard REGNOUF de VAINS	86	Chimie thérapeutique
Bertrand RIHN	87	Biochimie, Biologie moléculaire

MAITRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS

Béatrice DEMORE	81	Pharmacie clinique
Alexandre HARLE	82	Biologie cellulaire oncologique
Julien PERRIN	82	Hématologie biologique
Loïc REPPPEL	82	Biothérapie
Marie SOCHA	81	Pharmacie clinique, thérapeutique et biotechnique

MAITRES DE CONFÉRENCES

Sandrine BANAS	87	Parasitologie
Xavier BELLANGER	87	Parasitologie, Mycologie médicale
Emmanuelle BENOIT	86	Communication et Santé
Isabelle BERTRAND	87	Microbiologie
Michel BOISBRUN	86	Chimie thérapeutique
Ariane BOUDIER	85	Chimie Physique
Cédric BOURA	86	Physiologie
Joël COULON	87	Biochimie
Sébastien DADE	85	Bio-informatique
Dominique DECOLIN	85	Chimie analytique
Roudayna DIAB	85	Pharmacie galénique
Natacha DREUMONT	87	Biochimie générale, Biochimie clinique
Florence DUMARCAY	86	Chimie thérapeutique
François DUPUIS	86	Pharmacologie
Reine EL OMAR	86	Physiologie
Adil FAIZ	85	Biophysique, Acoustique
Anthony GANDIN	87	Mycologie, Botanique
Caroline GAUCHER	86	Chimie physique, Pharmacologie
Stéphane GIBAUD	86	Pharmacie clinique
Thierry HUMBERT	86	Chimie organique
Olivier JOUBERT	86	Toxicologie, Sécurité sanitaire

ENSEIGNANTS (suite)

Section CNU*

Discipline d'enseignement

Alexandrine LAMBERT	85	Informatique, Biostatistiques
Julie LEONHARD	86/01	Droit en Santé
Christophe MERLIN	87	Microbiologie environnementale
Maxime MOURER	86	Chimie organique
Coumba NDIAYE	86	Epidémiologie et Santé publique
Arnaud PALLOTTA	86	Bioanalyse du médicament
Marianne PARENT	85	Pharmacie galénique
Caroline PERRIN-SARRADO	86	Pharmacologie
Virginie PICHON	85	Biophysique
Sophie PINEL	85	Informatique en Santé (e-santé)
Anne SAPIN-MINET	85	Pharmacie galénique
Marie-Paule SAUDER	87	Mycologie, Botanique
Guillaume SAUTREY	85	Chimie analytique
Rosella SPINA	86	Pharmacognosie
Sabrina TOUCHET	86	Pharmacochimie
Mihayl VARBANOV	87	Immuno-Virologie
Marie-Noëlle VAULTIER	87	Mycologie, Botanique
Emilie VELOT	86	Physiologie-Physiopathologie humaines
Mohamed ZAIYOU	87	Biochimie et Biologie moléculaire

PROFESSEUR ASSOCIE

Julien GRAVOULET	86	Pharmacie clinique
Anne MAHEUT-BOSSER	86	Sémiologie

PROFESSEUR AGREGE

✕ *En attente de nomination*

**Disciplines du Conseil National des Universités :*

80 : Personnels enseignants et hospitaliers de pharmacie en sciences physico-chimiques et ingénierie appliquée à la santé

81 : Personnels enseignants et hospitaliers de pharmacie en sciences du médicament et des autres produits de santé

82 : Personnels enseignants et hospitaliers de pharmacie en sciences biologiques, fondamentales et cliniques

85 ; Personnels enseignants-chercheurs de pharmacie en sciences physico-chimiques et ingénierie appliquée à la santé

86 : Personnels enseignants-chercheurs de pharmacie en sciences du médicament et des autres produits de santé

87 : Personnels enseignants-chercheurs de pharmacie en sciences biologiques, fondamentales et cliniques

11 : Professeur agrégé de lettres et sciences humaines en langues et littératures anglaises et anglo-saxonnes

SERMENT DES APOTHICAIRES

Je jure, en présence des maîtres de la Faculté, des conseillers de l'ordre des pharmaciens et de mes condisciples :

D'honorer ceux qui m'ont instruit dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement.

D'exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement.

De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine ; en aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.

« LA FACULTE N'ENTEND DONNER AUCUNE APPROBATION, NI IMPROBATION AUX OPINIONS
EMISES DANS LES THESES, CES OPINIONS DOIVENT ETRE CONSIDEREES COMME PROPRES A
LEUR AUTEUR ».

Remerciements

À mon directeur de thèse :

Monsieur Julien Gravoulet

Professeur à la Faculté de Pharmacie à Nancy

Vous m'avez fait l'honneur d'accepter la direction de cette thèse.

Merci de m'avoir guidé pendant tout ce travail et de m'avoir transmis la notion d'assurance qualité au sein de l'officine.

À notre président de jury :

Madame Béatrice Faivre :

Professeur des Universités, d'hématologie et de biologie cellulaire

Directrice du Collégium Santé

Vous nous avez fait l'honneur d'accepter la présidence du Jury de notre thèse.

Nous vous remercions de votre disponibilité et de votre coopération pour la réalisation de ce travail.

Au membre du Jury :

Madame Marie-Pierre KERNER :

M'ayant connu en temps qu'étudiant en pharmacie, merci de m'avoir formé, conseillé toutes ces années et encore plus de m'avoir accompagné tout le long cette thèse.

Monsieur Yann DESWERT :

Merci d'être présent pour ce moment très important pour moi. En espérant que mon travail te plaise et puisse t'aider dans la mise en place d'une démarche qualité au sein de l'officine où tu travailles.

À M. BATSCH et à l'ensemble de l'équipe officinale de sa pharmacie :

Monsieur Philippe BATSCH :

Sans vous, cette thèse n'aurait pas vu le jour, merci d'avoir pu mettre en place le référentiel pharmacie au sein de votre officine. Votre confiance, depuis tant d'années, me touche profondément.

À l'ensemble de l'équipe officinale :

Il en est de même pour vous, sans votre adhésion à mon sujet de thèse, je n'aurais pas pu aboutir à cette thèse. Merci pour tous ces moments passés à l'officine en votre compagnie.

À la Société Française de Pharmacie Clinique

À Martine Le Verger et à l'ensemble ses accompagnants dans la rédaction du Référentiel de Pharmacie d'Officine :

Votre référentiel fut pour moi comme une feuille de route et sans son existence, mon travail aurait difficilement pu voir le jour.

À mes parents :

Sans qui, je ne serai pas là. À ma mère qui est à 12000 kilomètres de Nancy, sache que l'amour et l'éducation que tu m'as transmis m'ont permis d'en arriver là aujourd'hui. Je ne te remercierai jamais assez d'avoir toujours été présente pour moi.

À mon père, qui nous a quitté trop tôt, il aurait été fier de voir son fils heureux et comblé.

À mes frères :

Merci à mes deux grands frères de m'avoir accompagné tout le long de mon enfance et de continuer de le faire pour les années à venir.

À Marine :

Tu m'as suivi, épaulé et conseillé pendant tout ce travail. Surtout, merci pour tout l'amour que tu me donnes chaque jour et pour les jours à venir.

À mes amis :

Merci pour tous ces moments passés ensemble et merci d'avoir toujours répondu présents lorsque j'ai eu besoin de vous.

À l'ensemble de mes différents collègues :

Merci à tous mes collègues que j'ai pu rencontrer pendant mes années étudiantes au sein de plusieurs officines. Tous vos conseils furent d'or et m'aident tous les jours dans ma vie professionnelle.

À ceux qui ont marché un temps avec moi, simplement, merci pour ces moments...

Tables des matières :

1	Qu'est-ce qu'un référentiel métier selon la méthode HAS : ?	6
1.1	Qu'est que le SFPC :	7
1.1.1	Présentation (2) :	7
1.1.2	Fonctionnement (3), (4), (5) :	8
1.1.3	Les différents statuts de la SFPC (6) :	10
1.2	Référentiel SFPC pharmacie d'officine :	10
1.2.1	L'élaboration (7) :	10
1.2.2	La description :	11
1.2.2.1	La base (7) :	11
1.2.2.2	Les tâches (7) :	12
2	Mise en place d'une démarche qualité à l'officine :	12
2.1	La formation PRAQ et PRAC :	12
2.2	Organisme d'évaluation indépendante :	14
2.2.1	La certification :	14
2.2.1.1	Obtention d'une certification (11) :	14
2.2.1.2	Les différents documents de référence pour la certification :	14
2.2.1.3	La labellisation (12):	15
2.2.1.4	Hors circuit de la certification (13):	15
2.2.2	Avantages et inconvénients des différentes méthodes (14) :	16
2.2.2.1	Rédacteur :	16
2.2.2.2	Obligation d'application :	17
2.2.2.3	Auditeur :	17
2.2.2.4	Durée :	17
2.2.2.5	Coût :	17
2.2.2.6	Avantages :	17
2.2.3	Inconvénients :	18
2.2.4	Comment faire son choix ? (15) :	19
2.2.5	L'importance de l'évaluation pour le pharmacien du futur (17):	19
2.3	Démarche personnelle :	20
2.3.1	Désignation du PRAQ et de son aide PRAQ :	20
2.3.2	Présentation de la pharmacie :	22
2.3.3	Les motivations de cette démarche :	24
2.3.3.1	Sécuriser les différents actes pharmaceutiques :	24
2.3.3.2	L'amélioration de la qualité de travail au sein de l'officine :	24
2.3.3.3	Enrichissement personnel et pour l'entreprise :	25
2.3.4	Ma préparation :	26
2.3.4.1	S'évaluer pour s'améliorer :	26
2.3.4.2	Le management de l'équipe :	27
2.3.4.3	Mon propre management :	28
2.4	Politique de l'ordre :	28
3	Mise en pratique :	31
3.1	Implication de l'équipe officinale dans la démarche :	31
3.1.1	Audit au sein de la pharmacie :	32
3.1.1.1	Exploitation de l'audit :	32
3.2	Mise en place des actions :	33
3.2.1	Politique générale de l'officine :	33
3.2.1.1	Management de la Qualité :	33
3.2.1.1.1	Définir et développer une politique qualité au sein de l'officine (28):	34

3.2.1.1.2	Disposer d'une gestion documentaire de qualité cohérentes avec les missions du pharmacien d'officine (29) :	37
3.2.1.1.3	Assurer une gestion des non-conformités et des dysfonctionnements constatés (30) :	38
3.2.1.1.4	Développer une politique de communication (31):	39
3.2.1.1.5	S'assurer d'une Amélioration Continue de la Qualité (32) :	40
3.2.1.2	Politique économique de l'officine (33) :	42
3.2.1.2.1	Définir une politique globale économique en fonction des grands postes de bilan :	42
3.2.1.2.2	Analyser les besoins de sa clientèle et l'environnement concurrentiel :	42
3.2.1.2.3	Arrêter une stratégie d'achats et de fixation de prix des produits dont la vente est autorisée en officine :	42
3.2.2	Management opérationnel (34):	43
3.2.2.1	Ressources humaines :	43
3.2.2.1.1	Recruter un personnel adapté :	43
3.2.2.1.2	Organiser le fonctionnement d'une équipe :	44
3.2.2.1.3	Manager et évaluer l'équipe :	45
3.2.2.2	Les locaux (35) :	45
3.2.2.2.1	Organiser l'accessibilité de la pharmacie :	46
3.2.2.2.2	Définir le front office : espace public et zones d'activité spécifiques :	46
3.2.2.2.3	Définir le back office : espace technique de réception et stockage :	48
3.2.2.2.4	Définir la zone de préparation : préparatoire :	49
3.2.2.2.5	Définir les zones administratives et les zones réservées au personnel :	49
3.2.2.3	Equipements (36) :	50
3.2.2.3.1	Disposer d'équipements adaptés aux activités de l'officine :	50
3.2.2.3.2	Disposer d'équipements adaptés à l'activité de préparation :	52
3.2.2.3.3	Disposer de systèmes informatisés :	53
3.2.2.3.4	Assurer la maintenance et la sécurité des équipements :	53
3.2.2.4	La Sous-Traitance (38) :	54
3.2.2.4.1	Être donneur d'ordre pour une activité de sous traitance :	54
3.2.3	Achat et logistique des produits (39):	54
3.2.3.1	Acheter les produits dont la vente est autorisée en officine :	54
3.2.3.1.1	Identifier les besoins en produits dont la vente est autorisée en officine pour définir les modalités d'achat :	55
3.2.3.1.2	Réaliser les choix des produits dont la vente est autorisée en officines selon des critères adaptés :	56
3.2.3.1.3	Établir et suivre les contrats entre la Pharmacie et les fournisseurs :	57
3.2.3.2	Assurer l'approvisionnement de la pharmacie en produits dont la vente est autorisée en officine :	58
3.2.3.2.1	Cartographier et prévoir les approvisionnements dont la vente est autorisée en officine :	58
3.2.3.2.2	Organiser et planifier l'approvisionnement en produits dont la vente est autorisée en officine :	58
3.2.3.3	Optimiser la gestion des stocks et assurer la mise à disposition des produits :	59
3.2.3.3.1	Définir une politique de gestion des stocks au sein de la pharmacie :	59
3.2.3.3.2	Organiser l'espace de stockage des produits dont la vente est autorisée en officine : ..	60
3.2.3.3.3	Maitriser le circuit jusqu'à la mise à disposition des produits dont la vente est autorisée en officine :	60
3.2.3.4	Acheter les consommables et les équipements :	61
3.2.3.4.1	Identifier les besoins en consommables et équipements :	61
3.2.3.4.2	Organiser et planifier l'approvisionnement en consommables et équipements :	62
3.2.3.4.3	Etablir et suivre les contrats entre la pharmacie et les fournisseurs :	63
3.2.4	Prise en charge du patient à l'officine (40) :	63
3.2.4.1	Dispensation et traçabilité des médicaments prescrits :	63
3.2.4.1.1	Valider la conformité administrative de la prescription :	63
3.2.4.1.2	Identifier le patient, si besoin créer son dossier et vérifier ces droits :	64
3.2.4.1.3	Procéder à l'analyse pharmaceutique de la prescription et prévenir l'iatrogénie :	64
3.2.4.1.4	Délivrer les médicaments prescrits et assurer la traçabilité de la délivrance :	65
3.2.4.1.5	Dispenser les conseils adaptés aux médicaments prescrits :	66

3.3	Suivi des actions :	67
3.3.1	Présentation des fiches de dysfonctionnements :.....	67
3.3.1.1	Les fiches de dysfonctionnement de délivrance :.....	68
3.3.1.1.1	Le type de dysfonctionnement :	68
3.3.1.1.2	Le risque du dysfonctionnement :.....	68
3.3.1.1.3	La cause du dysfonctionnement :	70
3.3.1.1.4	Ajuster et agir :.....	72
3.3.1.2	Les fiches de dysfonctionnement global :.....	72
3.3.1.2.1	Le type de dysfonctionnement :	72
3.3.1.2.2	La cause du dysfonctionnement global :.....	73
3.3.1.2.3	Le risque des dysfonctionnements globaux :.....	74
3.3.1.2.4	Ajuster et agir :.....	74
3.3.1.3	Perte pour l'officine :	74
4	Enquête de satisfaction de la patientèle et adhésion de l'équipe à l'assurance qualité :	76
4.1	Enquête de satisfaction de la patientèle :.....	76
4.2	Réunion avec l'équipe :.....	90
5	Conclusion :	91

Liste des abréviations :

AFAQ : **A**ssurance **F**rançaise pour la **Q**ualité
AFNOR : **A**ssociation **F**rançaise de **N**ormalisation
ANSM : **A**gence **N**ationale de la **S**écurité du **M**édicament
COFRAC : Le **C**omité **F**rançais d'**A**ccréditation
DCI : **D**énomination **C**ommune **I**nternationale
DP : **D**ossier **P**harmaceutique
ERP : **E**tablishement **R**ecevant du **P**ublic
HAS : **H**aute **A**utorité de **S**anté
HPST : **H**ôpital **P**atients **S**anté et **T**erritoire
ISAS: **I**nternational **S**tandardization and **A**ccreditation **S**ervices
J.O: **J**ournal **O**fficiel
PDA : **P**réparation des **D**ose à **A**ministrer
PRAQ 1 : **P**harmacien **R**esponsable d'**A**ssurance **Q**ualité numéro 1.
PRAC : **P**harmacien **R**esponsable d'**A**mélioration **C**ontinue
SFPC : **S**ociété **F**rançaise de **P**harmacie **C**linique

Liste des figures :

Figure 1 - Roue de Deming	13
Figure 2 - Type de dysfonctionnement de délivrance	68
Figure 3 - Les risques faibles en fonction du type d'erreur	69
Figure 4 - Risque important en fonction du type d'erreur	69
Figure 5 - Risque majeur en fonction du type d'erreur	70
Figure 6 - Cause du dysfonctionnement de délivrance	71
Figure 7 - Le type des dysfonctionnements globaux	72
Figure 8 - Cause des dysfonctionnements globaux	73
Figure 9 - Risques du dysfonctionnement globaux	74
Figure 10 - Le sexe de la patientèle de la pharmacie	77
Figure 11 - Âge de la patientèle de la pharmacie BATSCH	78
Figure 12 - Fréquentation de la pharmacie BATSCH	78
Figure 13 - Se rendre à l'officine en voiture.	79
Figure 14 - L'accueil à l'officine.	80
Figure 15 - Temps d'attente avant la prise en charge	80
Figure 16 - Le temps de la prise en charge	81
Figure 17 - Le conseil au comptoir.	81
Figure 18 - La confidentialité est respectée	82
Figure 19 - Le prix des produits.	83
Figure 20 - La disponibilité des produits.	83
Figure 21 - Les livraisons à domicile pour les personnes à mobilité réduite.	84
Figure 22 - Le maintien à domicile	85
Figure 23 - Les locations d'appareils médicaux.	85
Figure 24 - Le présentation et la propreté de l'officine.....	86
Figure 25 - - Les conseils apportés lors de la délivrance des produits.	87
Figure 26 - - Que pensez-vous de l'utilité d'un site internet ?.....	87
Figure 27 - Depuis un an, avez-vous remarqué des améliorations positives dans ces différents secteurs au sein de l'officine ?	88

1 Qu'est-ce qu'un référentiel métier selon la méthode HAS : ?

Le référentiel d'évaluation des centres de santé de l'Haute Autorité de Santé (HAS) se définit à l'aide d'un guide scindé en deux parties (1) :

« Dans une première partie, le référentiel développe les thèmes suivants :

Projet du centre ; Accès à la prise en charge ; Politique qualité ; Bonne utilisation des ressources ; Ressources humaines et exercice des responsabilités ; Ressources matérielles ; Hygiène, désinfection, stérilisation ; Système d'information.

Dans une deuxième partie, le référentiel développe les thèmes suivants :

Accueil, attente ; Rendez-vous ; Demandes de soins non programmées et urgences ; Organisation du dossier, circuit et stockage ; Tenue du dossier, communication des données et du dossier ; Réalisation des soins ; Prise en charge et relations clients prestataires ; Satisfaction des patients.

Le Regroupement national des organismes gestionnaires des centres de santé (RNOGCS) a souhaité s'engager, dans l'esprit du préambule de l'accord national de novembre 2002 signé entre les gestionnaires de centres et l'Assurance maladie, dans une démarche qualité des centres de santé, fondée sur l'évaluation de leurs pratiques organisationnelles.

Cette démarche vise à instaurer ou renforcer une dynamique d'amélioration continue de l'organisation et de la dispensation des soins et services médicaux dans les centres. Elle vise également à contribuer à la reconnaissance de la qualité des prestations en centre de santé, et à la confiance du public. La construction de cette démarche qualité interne aux centres a nécessité d'établir un référentiel et des conseils de mise en œuvre permettant l'auto-évaluation. »

Pour ma part, un référentiel métier consiste à répertorier les activités réalisées au sein d'un métier. Ainsi de constituer un outil pour l'amélioration des pratiques professionnelles tout en les mettant en valeur. Pour le créer, il est indispensable d'identifier les grandes thématiques d'un métier et de les séparer de façon distincte. Ceci permet pouvoir cibler les grands axes et de détecter les actes à améliorer ou à développer.

Pour créer un référentiel métier, il faut pour chaque thématique, faire 3 étapes :

- Prévoir la mise en place de la thématique, c'est à dire, l'organiser, la planifier.
- Il faut la mettre en pratique dans le cœur du métier tout en respectant les règles qui sont obligatoires.
- Pour finir, il faut avoir du recul sur la mise en place de ce dispositif. Définir son efficacité et l'évaluer et pouvoir corriger les différentes anomalies possibles.

La finalité d'un référentiel métier est d'optimiser son activité tout en respectant les réglementations. Ainsi, il est indispensable de mettre en évidence les problèmes et de les résoudre afin que l'acte soit le plus simple et efficace au possible.

1.1 Qu'est que le SFPC :

1.1.1 Présentation (2) :

Le SFPC est l'acronyme de **S**ociété **F**rançaise de **P**harmacie **C**linique. Pour définir ce qu'est le SFPC, il faut avant tout définir ce qu'est la pharmacie clinique.

La pharmacie clinique est une discipline qui met le patient au cœur du processus, le but est d'améliorer sa prise en charge. Ceci consiste à choisir les bons traitements, améliorer leur dispensation et leur administration. Les différents professionnels de santé travaillent ensemble pour le bien du patient. Les médecins, les pharmaciens et les infirmiers vont ensemble combiner leurs compétences pour mettre à bien ces 3 grands axes que sont la prescription du traitement, sa dispensation et son administration.

Sur ces 3 grands axes, on peut avoir de nombreux sous axes :

- La prescription : il faut mettre en place un protocole pour prescrire les bons médicaments pour la bonne pathologie par exemple. Il faut normaliser les prescriptions pour que la dispensation se fasse le plus facilement possible.
- La dispensation : il faut sécuriser le circuit du médicament, c'est à dire, de la commande jusqu'au patient. Il faut aussi analyser la prescription pour déceler de possibles erreurs et ainsi sécuriser la dispensation.
- L'administration : surtout en milieu hospitalier, il faut que le bon médicament soit administré au bon patient et pour cela, il faut créer un protocole pour ne laisser place à aucune erreur.

Le SFPC va surtout se concentrer sur la dispensation afin de sécuriser cet acte, en se concentrant sur trois prestations :

- La dispensation : soit le patient a une ordonnance, dans ce cas, on met l'accent sur l'analyse pharmaceutique de cette dernière. Soit il vient juste sur demande, il faudra lui prodiguer un conseil pertinent et de qualité. Parfois, il faut lui délivrer une

préparation magistrale, pour cela il faudra définir les bonnes pratiques pour sécuriser cet acte.

Pour finir, il faudra prodiguer au patient les modalités d'utilisation des médicaments dispensés.

- Le bilan de médication : il faut tenir compte de son traitement et l'analyser pour que l'intervention pharmaceutique soit pertinente. Par contre, il est indispensable d'avoir à l'esprit les antécédents du patient sur son état clinique et son traitement. A partir de là, on peut analyser les choix thérapeutiques mis en place.

Certains points critiques possibles doivent être analysés minutieusement (les posologies, les interactions médicamenteuses ou encore les contre-indications possibles).

Pour finir, il faut optimiser la prise en charge du patient en limitant l'iatrogénie médicamenteuse et la mise en place du traitement et son adhésion par le patient.

Pour mettre en place tous ces dispositifs, on a différents outils à la portée du pharmacien. Ainsi, il existe les entretiens pharmaceutiques avec le patient et l'analyse pharmaceutique de son traitement.

- Le plan pharmaceutique personnalisé : le but de cette étape est d'accompagner le patient dans son traitement.

1.1.2 Fonctionnement (3), (4), (5) :

D'après le site www.SFPC.eu, la Société Française de Pharmacie Clinique est composée de la manière suivante :

- Un conseil d'administration composé actuellement de 25 membres. Son rôle est de commander, coordonner et valider les différentes actions et projets mis en place. La durée de leur mandat est de trois ans renouvelable deux fois. Le nombre de sièges entre chaque catégorie (hospitalier, officinal, universitaire) est défini par le règlement intérieur.

C'est un conseil qui est élu à bulletin secret par correspondance ou par voie électronique. Pour être candidat, il faut être un membre actif de la SFPC à jour dans ses cotisations et ayant cotisé au moins une fois durant les 2 années précédentes.

Pour être électeur, il faut avoir ses cotisations à l'année à jour.

- Un bureau : il est composé d'un Président, d'un Vice-président, d'un Secrétaire général, d'un Secrétaire général adjoint, d'un Trésorier, d'un Trésorier adjoint. Ce bureau est élu par le conseil d'administration en son sein, il sera chargé de l'exécution des décisions prises par l'assemblée générale et le conseil d'administration. Leur réunion dépendra des circonstances, de la demande du président ou de la majorité de ses membres.
- Un conseil scientifique qui est chargé de définir les orientations scientifiques et pédagogiques de la SFPC et d'évaluer toutes les actions de recherche et de formation par la SFPC. Il soumet annuellement son bilan au conseil d'administration pour approbation, sa composition est définie dans le règlement intérieur. Il est composé de 12 membres selon la répartition suivante : 6 pharmaciens hospitalo-universitaires (dont 2 à 3 appartenant au conseil d'administration), 4 pharmaciens hospitaliers (dont 1 à 2 appartenant au conseil d'administration), 2 pharmaciens d'officine (dont 1 appartenant au conseil d'administration). Il peut s'ouvrir à des professionnels extérieurs en tant que membres associés.

Les membres sont désignés par le conseil d'administration.

Le président du conseil scientifique est un pharmacien hospitalo-universitaire désigné aussi par le conseil d'administration.

- L'Assemblée Générale est composée de tous les membres actifs, à jour dans leur cotisation. Elle se réunit au moins une fois par an pour aborder certains sujets comme :
 - L'admission des nouveaux membres.
 - L'adoption du rapport moral annuel,
 - La présentation du plan d'action de la SFPC,
 - L'adoption du rapport financier annuel après l'intervention du commissaire aux comptes.
 - Le vote d'éventuelles décisions.
- Les Groupes de travail sont validés par l'assemblée générale. Leurs thématiques sont en accord avec les enjeux et les objectifs de la SFPC. A la tête de chaque groupe de travail, on a un coordinateur qui pilote les travaux. Les membres du groupe doivent être actifs au sein de la SFPC. Chaque année, le coordinateur du groupe de travail doit soumettre au conseil d'administration le bilan de l'année précédente et un plan d'action et la financer pour l'année en cours.

1.1.3 Les différents statuts de la SFPC (6) :

C'est une société qui a été fondée, entre les adhérents aux présents statuts, à durée illimitée. La SFPC a pour but de promouvoir la pharmacie clinique par de la formation ou de l'information grâce à des publications et des manifestations scientifiques nationales et internationales.

Cette société se finance grâce aux cotisations, des donations des membres actifs ou des subventions. Certaines donations peuvent venir d'entreprise produisant ou commercialisant des produits de santé.

Elle a son propre règlement intérieur qui permet de fixer les divers points non prévus par les statuts notamment tout ce qui est administration et fonctionnement des instances.

Les statuts de la SFPC ne peuvent être modifiés que sur proposition du Conseil d'Administration ou du tiers au moins des membres actifs.

Une Assemblée Générale Extraordinaire doit alors être convoquée et se réunir pour se prononcer, selon les modalités définies dans le règlement intérieur.

Toute modification des statuts est à communiquer sans délai à la Préfecture du département où est situé le siège de la SFPC.

1.2 Référentiel SFPC pharmacie d'officine :

1.2.1 L'élaboration (7) :

Tout d'abord, l'envie de l'élaboration de ce référentiel est dû à de nombreux changements du métier de pharmacien ces dernières années. En effet, depuis la loi **Hôpital Patients Santé et Territoire (HPST)**, le pharmacien a eu des nouveaux rôles dans la prise en charge du patient. Il ne fait pas que la préparation et la dispensation de médicaments mais il joue aussi un rôle dans la prise en charge thérapeutique du patient.

Le but final de ce référentiel est de permettre à chaque pharmacien de pouvoir s'évaluer sur différentes thématiques ou de lui donner des pistes pour mettre en place une ou plusieurs nouvelles activités à l'officine.

Il est issu d'un travail collaboratif, coordonné par Martine LE VERGER, associant notamment les représentants de l'Ordre national des Pharmaciens, de la HAS, des organisations syndicales, de pharmaciens d'officines et des méthodologistes.

1.2.2 La description :

1.2.2.1 La base (7) :

Pour mettre en œuvre ce vaste projet, 40 pharmaciens d'officine ont conçu et réalisé ce référentiel grâce à un travail considérable de chacun.

Martine LE VERGER a dirigé ce travail avec l'assistance d'un comité de pilotage et d'un méthodologiste dont le rôle a été de formaliser la démarche d'élaboration, le format de rédaction et les procédures de validation.

Chaque chapitre est composé pour que l'équipe officinale puisse s'évaluer par rapport à plusieurs niveaux de pratique :

- A un niveau strictement réglementaire.
- A un niveau conforme aux attentes de la profession.
- A un niveau plus avancé.

Au bout cette évaluation, chaque confrère pourra établir un plan d'action pour améliorer sa pratique officinale. Il pourra ainsi s'inscrire dans un processus continu d'amélioration de la qualité des pratiques, selon un référentiel national. C'est un travail au long terme mais qui permettra de faire évoluer la profession dans la bonne direction.

Pour créer ce référentiel, il a fallu fractionner les différents rôles et exigences du métier de pharmacien en 8 chapitres. La rédaction de chaque chapitre a été confiée à un binôme de coordonnateurs qui se sont entourés de rédacteurs impliqués dans la thématique à traiter. L'avènement de ce référentiel est le fruit d'une implication majeure des professionnels de santé qui ont suivi les différentes étapes :

- La rédaction : elle est appuyée sur les textes réglementaires qui constituent le socle incontournable pour l'exercice de toute activité mais aussi les normes, les recommandations et les publications qui permettent aux professionnels d'évoluer vers une maîtrise voire une expertise dans un domaine d'activité
- La relecture interne : il s'agit d'une relecture critique entre coordonnateurs de chapitres afin de s'assurer de la lisibilité et de la cohérence des sujets traités, précédemment dans chacun des chapitres.

- La relecture externe : le référentiel a été soumis à la validation de professionnels et méthodologistes afin d'apporter un nouveau regard critique sur l'ouvrage soumis. Toutes ces étapes ont été d'échanges qui ont permis d'aboutir à un consensus.

1.2.2.2 Les tâches (7) :

Chaque fois que nécessaire, une explication a été rédigée en début de chapitre ou de référence.

Pour chaque critère, les éléments d'appréciation et les éléments de preuve sont définis selon 3 niveaux qui correspondent aux étapes classiquement rencontrées dans une démarche qualité :

- Niveau E1 : prévoir c'est-à-dire définir une politique, une stratégie, organiser ou planifier une activité.
- Niveau E2 : mettre en œuvre c'est-à-dire réaliser une activité, respecter des exigences.
- Niveau E3 : évaluer et améliorer c'est-à-dire évaluer l'activité, mettre en œuvre des actions correctives, s'assurer de leur efficacité.

Le référentiel SFPC pharmacie d'officine montre la diversité et la richesse des activités pratiquées en officine par des professionnels soucieux de l'amélioration de leurs pratiques et de la sécurité des patients.

2 Mise en place d'une démarche qualité à l'officine :

2.1 La formation PRAQ et PRAC :

Il faut distinguer deux formations possibles :

- La formation **UTIP Pharmacien Responsable d'Assurance Qualité (PRAQ)** : l'UTIP est un prestataire connu pour faire la formation continue pour les professionnels de santé. Il propose une formation pour découvrir la démarche assurance Qualité et organiser sa mise en œuvre au sein de l'officine. Elle permet de comprendre les principes d'une démarche qualité à l'officine. De disposer des outils pour mesurer les écarts entre ce qui est souhaité et l'existant et d'identifier les actions à mettre en œuvre pour entamer une démarche qualité à l'officine. Cette formation permet de

rendre effective l'utilisation des référentiels adoptés et de maîtriser la rédaction et l'exploitation de procédures qualité écrites à l'officine. (8).

- La formation **Pharmacien Responsable d'Amélioration Continue (PRAC)** : les étudiants de la faculté de pharmacie de NANCY suivent la formation PRAQ et peuvent obtenir ce titre. Pour cela, ils doivent valider les attendus pédagogiques et pratiques (une moyenne de 12 et la réalisation de deux procédures durant le stage de 6^{ème} année).

On y étudie le plus souvent la roue de Deming (10) :

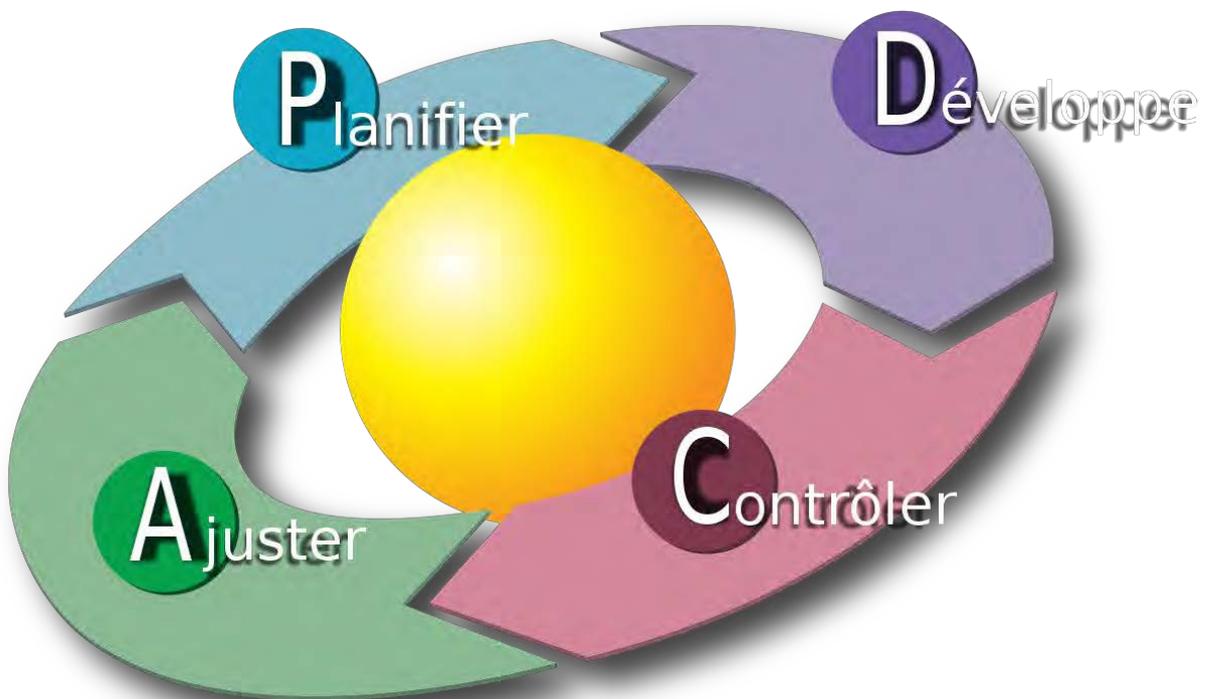


Figure 1 - Roue de Deming

C'est la base de la mise en place de l'assurance qualité :

- **Planifier** : il faut réfléchir à comment mettre en œuvre des procédures afin de régler ou d'éviter certains problèmes au sein de la pharmacie.
Faire au préalable un audit pour avoir des pistes d'amélioration.
- **Développer** : créer les procédures nécessaires afin de changer ou d'améliorer l'ancienne méthode de travail pour une nouvelle plus adaptée et plus sûre.

- Contrôler : étape indispensable pour savoir si les mesures mises en place sont efficaces et si elles sont bien appliquées. On les détecte grâce à des fiches de non-conformité ou des audits.
- Ajuster : identifier les problèmes pour les résoudre, afin de créer une procédure la plus complète et la plus simple possible pour sécuriser un acte au sein de l'officine.

2.2 Organisme d'évaluation indépendante :

2.2.1 La certification :

2.2.1.1 Obtention d'une certification (11) :

La reconnaissance externe par un organisme certificateur consiste à vérifier, par un organisme habilité, la conformité à un référentiel.

Si la conformité est validée, la durée de cette dernière est de trois ans. Au-delà de ce temps, un audit certificateur sera nécessaire pour réévaluer la certification.

Les organismes qui mettent en place un audit de certificateur sont accrédités par Le **CO**mité **FR**ançais d'**Ac**créditation (COFRAC). En France, on a des organismes accrédités comme l'**A**ssurance **F**rançaise pour la **Q**ualité (AFAQ), **A**ssociation **F**rançaise de **N**ormalisation (AFNOR) ou encore le Bureau Veritas Certification.

2.2.1.2 Les différents documents de référence pour la certification :

- Les normes : seule l'AFNOR peut franchiser ou en produire, par exemple, les normes ISO 9001. Elle regroupe les services dans tous les types de prestations, elle s'enrichie au cours du temps en fonction des risques qui apparaissent. Il existe des normes qui ne servent pas uniquement de référence pour l'accréditation. Par exemple, la norme générique d'accueil elle a pour but d'encadrer l'accueil au sein d'une entreprise. La norme ISO 9001 a toujours un chapitre spécifique à un corps de métier avec des standards spécifiques. Elle se rajoute au référentiel spécifique du métier en question. Pour la pharmacie, on a le QMS Pharma, un référentiel d'origine suisse. Il présente de manière structurée un ensemble de bonnes pratiques opérationnelles établies par des pharmaciens. Il permet de valider le niveau de bonnes pratiques pertinentes au sein d'une officine. Ces standards sont en phase avec l'évolution du métier de pharmacien et se réajuste. Dans le cas de Pharma Système Qualité, un prestataire de certification ISO 9001, le QMS pharma est le socle du manuel de qualité pour l'obtenir.

- Les référentiels de services : ils peuvent être produits par un organisme certificateur s'il est accrédité par la COFRAC. Seul l'organisme qui a produit le référentiel en question peut procéder aux audits de certification.
Pour obtenir une validation officielle d'un référentiel de services, il doit être validé par une publication d'un avis sur le **Journal Officiel (J.O)**.
- Les référentiels « métiers » : ils sont élaborés par des instances de tutelles crédibles et légitimes. Il peut être opposable ou non, par exemple, le guide des Bonnes pratiques du préparatoire est opposable à tout pharmacien car les actes sont réglementaires pour toutes préparations officinales et même plus récemment le guide de bonne pratique de dispensation opposable depuis février 2018.
A l'inverse, le référentiel de pharmacie d'officine de la SFPC n'est à ce jour pas opposable. Néanmoins les activités sont décrites de manière à correspondre à minima aux exigences réglementaires et aux guides de bonne pratique.
Il se présente comme un outil pour la mise en place de la pratique officinale française, c'est un guide fondamental.

2.2.1.3 La labellisation (12):

C'est la reconnaissance externe par un professionnel indépendant, le principe est similaire à la certification mais avec une différence importante.

Le référentiel est élaboré par une instance légitime et il est accrédité par une structure indépendante sans parution au J.O. Les auditeurs sont formés selon les différents critères du référentiel. L'attribution du label est très proche de l'accréditation car elles sont issues des professionnels du métier en question pour l'élaboration du référentiel jusqu'à l'audit et la vérification de la conformité.

Par exemple, le label Rouge pour un poulet fermier, doit avoir un cahier des charges strict respectant le référentiel. Si l'élevage du poulet respecte tous les critères (L'élevage en plein air, nutrition spécifique...) du début jusqu'à la vente, l'entreprise aura le label Rouge.

Le rapport d'audit est examiné par une commission qui décide ou non de l'attribution du label. Elle sera valable trois ans comme la certification.

2.2.1.4 Hors circuit de la certification (13):

Comment être reconnu sans le circuit de la certification ? Pour cela, il faut passer par une reconnaissance externe qui nécessite une autorité professionnelle.

C'est un processus réputé crédible indépendamment des processus de certification grâce à des textes législatifs et réglementaires applicables aux professionnels dans un domaine spécifique de leur activité.

Elle prend forme par une accréditation donnée par une instance, par exemple, une accréditation pour les pharmacies sous-traitantes de préparations. Cette reconnaissance peut être reconnue par la publication de textes de références opposables ou non aux professionnels.

2.2.2 Avantages et inconvénients des différentes méthodes (14) :

Nous allons comparer sur différents critères quatre types d'évaluations :

- Les bonnes pratiques professionnelles.
- La certification ISO 9001/2008.
- La labellisation QMS Pharma 2010.
- Les différents référentiels groupements de type Qualipharm, Qualiref par exemple.

2.2.2.1 Rédacteur :

Pour les bonnes pratiques professionnelles, le rédacteur est approuvé par des instances professionnelles comme l'Ordre des Pharmaciens ou l'HAS et leur parution se fait par décret.

La certification ISO 9001/2008 a pour rédacteur un organisme certificateur indépendant avec des normes internationales.

La Labellisation QMS Pharma 2010 a des standards élaborés par une structure légitime et un label accrédité par un organisme certificateur international indépendant **International Standardization and Accreditation Services (ISAS)**.

Les référentiels groupement ont une rédaction propre à leur groupement et leur référentiel est présenté devant un comité de certification. Parfois, il est enregistré au Journal Officiel comme référentiel de services.

2.2.2.2 Obligation d'application :

Contrairement aux autres types d'évaluations, il n'y a que les bonnes pratiques professionnelles qui ont une obligation d'application dès leur parution au journal officiel. Les autres n'ont aucune obligation d'application.

2.2.2.3 Auditeur :

Pour les bonnes pratiques professionnelles, l'auditeur est un inspecteur. Il va vérifier que l'acte pharmaceutique est conforme à la réglementation. Pour la certification ISO 9001/2008, l'audit sera réalisé par un qualificateur d'un organisme accrédité.

La labellisation QMS pharma 2010 sera auditée par un pharmacien accrédité ISAS.

Pour les différents référentiels groupement, on aura à faire à un qualificateur d'un organisme accrédité indépendant.

2.2.2.4 Durée :

Comme on a vu précédemment pour les 3 types d'évaluations, comme les bonnes pratiques professionnelles, elles sont valables trois ans.

2.2.2.5 Coût :

C'est le critère limitant, dans certains cas, la qualité par une entreprise a un coût non négligeable :

- La certification ISO 9001/2008 : environ 13 000 €.
- La labellisation QMS Pharma 2010 : environ 5 000 €.
- Pour les référentiels de groupement, le prix est dépendant du groupement.
- Les bonnes pratiques professionnelles n'ont pas un coût chiffrable car elles sont obligatoires et opposables.

2.2.2.6 Avantages :

Les bonnes pratiques professionnelles sont légitimes et claires avec le *Guide des bonnes pratiques de préparations*. Elles représentent la garantie d'être en accord avec les instances professionnelles.

La certification ISO 9001/2008 a pour avantage d'être crédible en communication externe. On peut le mettre sur la façade de l'officine d'où une visibilité universelle ISO 9001.

Sa reconnaissance est internationale et les référentiels sont « relativement » peu contraignants (14).

La labellisation QMS Pharma 2010 est une démarche globale spécifiquement adaptée à l'officine. Elle évite la dépendance par rapport à un opérateur privé avec un coût moins élevé. On peut amortir son coût si le référentiel est diffusé auprès des professionnels.

Elle peut être une première étape vers un processus de certification ISO 9001 incluant le QMS Pharma « cœur de métier » adapté à la France.

Pour les référentiels groupements, on a un service client qui peut nous guider et nous aider dans la mise en place de la qualité.

Elle est parfois indispensable pour appartenir à un groupement et avoir une bonne visibilité dans le cadre d'une politique de l'enseigne.

2.2.3 Inconvénients :

Par exemple, *Les bonnes pratiques professionnelles* sont parfois mal connues, les textes sont applicables dès leur parution.

« Nul n'est censé ignorer la loi » : les professionnels doivent tout mettre en œuvre pour être en conformité avec les textes opposables (9).

La certification ISO 9001/2008 a un coût très élevé avec un accompagnement et une mise à niveau constant. Il faut acheter la norme, créer un suivi et avoir un renouvellement des audits. Il existe une dépendance par rapport à l'organisme certificateur.

A mon sens, les inconvénients majeurs sont la complexité et le coût.

La labellisation QMS Pharma 2010 peut être vue comme moins légitime que la certification du fait qu'elle est moins connue par les consommateurs (14).

Cependant la rigueur et la crédibilité de l'instance à l'origine du référentiel compense sa méconnaissance par le public.

Pour que sa visibilité soit aussi forte que la certification ISO 9001/2008, la labellisation doit acquérir plus de labels dérivés ou l'intégration d'un manuel qualité audité par un organisme certificateur indépendant.

2.2.4 Comment faire son choix ? (15) :

L'ordre des pharmaciens accompagne les officines dans cette démarche indépendante avec le site gratuit EQO (16). Il contient des textes règlementaires, des outils de bonnes pratiques, des guides et des recommandations pour une amélioration des pratiques.

Nous verrons par la suite que ce site a été le début de ma démarche qualité au sein de l'officine avec le référentiel la pharmacie d'officine.

2.2.5 L'importance de l'évaluation pour le pharmacien du futur (17):

Au fil de mes études, j'ai énormément travaillé en temps qu'étudiant salarié en pharmacie dans différentes officines. J'ai pu remarquer les différentes manières de travailler que ce soit en pharmacie de bourg (à Void-Vacon en Meuse) comme en ville à Metz dans la pharmacie où je travaille actuellement. Les différentes méthodes de travail entre chaque officine m'ont permis de prendre ce qui était intéressant et ce qui ne l'était pas.

La diversité de chaque officine a attisé ma curiosité pour tirer toutes les bonnes idées de chacune et pour essayer d'éviter tous les problèmes que certains actes peuvent créer.

A mon sens, le pharmacien du futur est un acteur de santé compétent et reconnu au centre du dispositif de santé. La population a une grande confiance en son pharmacien et cela doit rester notre force. C'est pour cela que l'Ordre des pharmaciens a déclaré la qualité de l'acte pharmaceutique comme la première des priorités. On pourra gagner encore plus de confiance auprès du public mais aussi auprès des pouvoirs publics pour une revalorisation de notre métier. On peut faire référence à l'affaire LACTALIS qui prouve que les grandes distributions ne peuvent pas gérer une alerte sanitaire. Une contamination à la Salmonella de certains lait infantiles a été constaté et les retraits n'ont pas été fait dans certaines grandes distributions. Ce manque de rigueur a eu un impact humain sur les enfants contaminés, c'est un argument pour que le monopole de la pharmacie reste ainsi.

La convention nationale des pharmaciens va dans ce sens avec des vrais objectifs de qualité lors de la dispensation. L'apparition du référentiel de la SFPC et l'arrivé des *Bonnes pratiques de dispensation* renforcent cet objectif (9).

La loi HPST inscrit clairement huit missions du pharmacien dans le Code de la santé publique (4 obligatoires, 4 facultatives). Elles renforcent les actions dans ces secteurs :

- La veille et la protection sanitaire.
- L'éducation thérapeutique.
- La prévention médicale et le dépistage des maladies.

- La permanence des soins.
- La possibilité de renouveler périodiquement des traitements chroniques.
- L'optimisation et l'efficacité thérapeutique.
- Le conseil pharmaceutique.
- Les soins de premiers secours.

Nos nouvelles missions ont permis de diminuer l'iatrogénie médicamenteuse, la morbidité ou encore l'amélioration de l'observance par les patients. Tous ces éléments ont permis au patient et au professionnel de santé d'avoir un nouveau regard sur le pharmacien et de lui reconnaître une place incontournable dans le système de santé pluridisciplinaire.

C'est dans ce sens qu'il est fortement recommandé d'installer une démarche qualité au sein d'une officine au plus tôt. Dans un avenir proche, la qualité et la sécurisation des actes du pharmacien seront indispensables ou alors autant se préparer avant que cela nous le soit imposé.

Pour l'instant, aucune certification n'est imposée au pharmacien mais chaque nouvel arrêté fait référence à des outils de qualité incontournables : la formation, la définition de protocoles, la sécurisation, la traçabilité des données et les contacts avec les prescripteurs.

De nombreuses structures encouragent les pharmacies dans cette démarche comme les ARS. Je pense que l'avenir du pharmacien se trouve dans l'accompagnement du patient vers une « e-santé », la télémédecine ou les objets de santé connectés. La démarche qualité ouvre la porte à la traçabilité, la reproductibilité et la sécurité et elle prend tout son sens puisqu'à l'avenir, le pharmacien sera de plus en plus confronté à des structures engagées, elles aussi, dans la qualité. L'officine ne pourra pas être le maillon faible du système et pour cela, il faut prendre les devants.

2.3 Démarche personnelle :

2.3.1 Désignation du PRAQ et de son aide PRAQ :

Avant tout chose, il faut définir un PRAQ. Le PRAQ 1 sera Jean-Pascal BARBET, vu que je suis l'auteur de la thèse. Son rôle est de mettre en place une assurance qualité au sein de la pharmacie.

Il a été désigné par le titulaire, Philippe BATSCH, Jean-Pascal sera l'intermédiaire entre l'équipe et le titulaire, ses buts sont :

- Mettre en place les procédures et leur application au sein de l'équipe.
- Permettre de définir les objectifs à atteindre avec l'équipe.

- Former l'équipe sur différents thèmes (la dispensation, les conseils associés et la prise en charge du patient).
- Déterminer les points faibles de l'officine grâce à un audit pour améliorer l'assurance qualité.
- Il doit mobiliser l'équipe pour avoir une démarche constante vers une assurance qualité optimum.

Cette liste n'est pas exhaustive, ce sont des exemples, le but principal d'améliorer l'assurance qualité.

Cependant, lorsqu'il y a une grosse structure, le PRAQ seul n'arrive pas toujours à faire son rôle correctement. Il faut pour ça qu'il délègue au sein de l'officine. L'aide PRAQ aura pour rôle :

- S'assurer de la bonne mise en place de l'assurance qualité.
- Faire remonter les possibles problèmes.
- Lire les procédures du PRAQ pour y apporter un autre regard.
- Faire des propositions au PRAQ d'amélioration.

C'est le cas dans la pharmacie BATSCH, j'ai demandé à une préparatrice de pouvoir m'aider dans cette démarche.

Son nom est Nathalie CAUVAIN, elle a accepté pour être l'aide PRAQ.

Marie-Pierre KERNER, le pharmacien adjoint, a déjà de nombreuses tâches à exécuter au sein de la pharmacie. Il me semblait plus logique de demander à Nathalie dont le projet de la thèse lui plaisait et l'intéressait.

Mon choix s'est basé sur des critères que Nathalie avait :

- La rigueur : indispensable pour être PRAQ, travaillant depuis mes études dans cette pharmacie, j'ai pu noter cette qualité chez elle.
Elle a toujours mis un point d'honneur à ce que le travail soit fait correctement et simplement.
- L'intérêt à la qualité : j'ai souvent discuté avec elle de ce projet, j'ai senti un intérêt chez elle plus grand que chez mes collègues. C'est une démarche chronophage et parfois épuisante au quotidien pour sa mise en place, l'intérêt est moteur pour ne pas se décourager.

- Sa vision au long terme : Nathalie se rend compte que la mise en place du Référentiel de Pharmacie d'Officine au sein de l'officine est une chance pour améliorer le quotidien au travail. Les dysfonctionnements sont fatiguants et mauvais pour l'image de la pharmacie, un acte sécurisé est beaucoup plus rassurant pour le personnel et le patient.

La présentation des différents modèles m'a permis de mieux cerner les différentes possibilités mises à notre disposition au sein de l'officine. Après une discussion avec le titulaire, pour y aller par étape, il était préférable de se baser sur le volontariat et la base documentaire mise à notre disposition. On a opté pour ce choix car c'est une démarche sans contraintes, non coûteuse et une bonne base pour l'introduction de l'officine dans la démarche qualité.

2.3.2 Présentation de la pharmacie :

La pharmacie BATSCH est une pharmacie d'officine se situant au 178 avenue André Malraux à METZ (57000), elle est composée de 13 personnes. Elle est constituée de 3 pharmaciens, 8 préparatrices et 2 apprenties.

J'ai voulu à travers ma thèse d'exercice permettre à l'ensemble de l'équipe de travailler de la même façon afin de simplifier le travail au quotidien et de sécuriser la délivrance. Ayant travaillé au sein de cette officine en temps qu'étudiant de 5^{ème} année, j'ai pu m'imprégner de la façon de travailler de l'officine et du personnel, c'est pour cela que j'ai décidé de mettre en place une assurance qualité au sein de cette dernière.

Je connais les points forts comme les points faibles, mon objectif est simple : montrer que l'on peut, sans avoir recours à un organisme extérieur, mettre en place une assurance qualité par soi-même.

Il me fallait un référentiel sérieux qui est le Référentiel de Pharmacie d'Officine de la SFPC. Conscient de la difficulté de cette tâche et afin de coordonner une équipe de 13 personnes dans la même direction, il me fallait avant toute chose faire un audit afin de prioriser mes actions. Je l'ai fait pendant deux mois et demi en mettant en place un carnet de bord de qualité. J'ai mis en place un tableau qui me permet de retranscrire toutes les anomalies détectées en fonction de leur secteur (délivrance au comptoir, commande grossiste, communication au sein de l'officine, au préparatoire ...).et de détecter d'où vient l'erreur lors de l'acte. Pour finir, ce tableau permet de trouver une solution afin que l'erreur ne se reproduise plus, le temps de mettre en place une procédure claire.

C'est à ce moment que le Référentiel de Pharmacie d'Officine entre en jeu, ce dernier est un support qui va m'aider à résoudre les problèmes détectés au sein de l'officine pour limiter les

erreurs à l'avenir. Je me suis préalablement entretenu avec M.BATSCH sur ma démarche afin qu'il puisse me donner son accord pour mettre en place cette assurance qualité.

Avant toute chose, pour que la mise en place de ce référentiel au sein de l'officine soit efficace, il faut une adhésion complète de l'équipe et du titulaire. En vue de cet objectif, j'ai organisé en amont une réunion avec M.BATSCH afin de lui expliquer ma démarche et les bénéfices à mettre en place ce référentiel. Notre métier est en évolution constante et nos rôles sont différents d'année en année, c'est pour cela qu'il faut recentrer nos objectifs et ainsi assurer une bonne organisation au sein de l'officine et une bonne prise en charge des patients.

Nous devons leur apporter une sécurité lors de la délivrance, un suivi de l'observance et une bonne éducation thérapeutique. Ce référentiel nous permettra de nous évaluer sur de nombreux critères :

- La politique générale de l'officine.
- Le management opérationnel.
- L'achat et la logistique.
- Prise en charge du patient à l'officine et dans son parcours de soins.
- Prise en charge thérapeutique du patient avec une prescription.
- Premiers recours et autres prestations pharmaceutiques.
- Prévention et gestion des risques.
- Formation, stages et recherche.

Ce sont toutes les grandes lignes du référentiel pharmacie officine. Après avoir exposé à M. BATSCH ces grandes lignes et la nécessité de faire un audit au sein de son officine, il m'a donné la possibilité de mettre en place ce dernier.

La pharmacie BATSCH est une grande pharmacie qui est composé de 13 employés :

Nathalie Cauvin : Préparatrice (initiales dans LGPI : NC).

Esther Delorme : Préparatrice (initiales dans LGPI : ED).

Marie-Pierre Kerner : Pharmacien adjoint (initiales dans LGPI : ML).

Catherine Heipp : Préparatrice (initiales dans LGPI : HC).

Coralie Gotte : : Préparatrice (initiales dans LGPI : CG).

Philippe Batsch : titulaire (Initiales dans LGPI : MP)

Corinne Rocca: Préparatrice (initiales dans LGPI : CR).

Delphine Christophe : Préparatrice (initiales dans LGPI : DD).

Audrey Choley : Préparatrice (initiales dans LGPI : AA).

Delphine Schwinn : Préparatrice (initiales dans LGPI : DS).

Melissa Bajolet : Apprentie en 2^{ème} année (initiales dans LGPI : MB).

Jean-Pascal Barbet : Pharmacien adjoint (initiales dans LGPI : JP).

Morgane Venandy : Apprentie en 1^{er} année (initiales dans LGPI : MV).

2.3.3 Les motivations de cette démarche :

2.3.3.1 Sécuriser les différents actes pharmaceutiques :

La sécurisation de l'acte est ma motivation la plus importante dans ma démarche. Aucun système n'est infaillible, le paramètre humain qui est très présent dans les différents processus, ne peut pas être géré avec un risque zéro. Par contre, les différents actes peuvent être repensés pour limiter les erreurs liées à des défaillances dans les processus.

Il faut instaurer une culture de « l'enrichissement par l'erreur » dans l'officine. Une erreur doit être évitée au possible, mais si elle est détectée, il faut comprendre son origine et l'intercepter. Si on ne fait que gérer les conséquences d'une anomalie, elle se répètera par la suite.

Je voudrais créer une politique positive de l'erreur au sein de l'officine. Je me suis rendu compte que les erreurs sont souvent mal vécues par le personnel, ce qui est dans un sens normal vu qu'il faut les éviter. Par contre, réfléchir sur son erreur et en tirer profit, c'est une démarche constructive et enrichissante.

C'est par cette politique que j'ai instauré la « bienveillance » des fiches de dysfonctionnements. En effet, elles sont souvent vécues comme une certaine délation lors de leur rédaction. Il faut qu'elle soit non nominative avec la date, la description du dysfonctionnement et son domaine d'application. La réduction des dysfonctionnements se ressentira par le patient mais aussi par le personnel qui aura moins problèmes à gérer.

2.3.3.2 L'amélioration de la qualité de travail au sein de l'officine :

Cette motivation est très importante dans ma démarche. Nous sommes une grande structure avec de nombreux changements de personnel, cela implique une uniformisation dans les actes pharmaceutiques.

Quand j'étais étudiant au sein de cette officine, les pharmaciens adjoints m'ont formé sur leurs méthodes de travail, elles étaient présentes avant mon arrivée et je souhaite qu'elles le restent par la suite. J'ai eu un regard critique sur ces méthodes, ce qui me permet de garder une base sur les différents actes et d'en modifier au besoin pour améliorer le processus.

Au vu de mon audit de trois mois, je me suis rendu compte qu'il y avait de nombreux dysfonctionnements ce qui, au quotidien, était chronophage et évitable.

La mise en place d'une démarche qualité via le Référentiel de Pharmacie d'Officine me permet de trouver une solution aux dysfonctionnements et améliorer la qualité de travail.

La réduction des dysfonctionnements est un vrai gain de temps, d'énergie et d'argent pour l'entreprise. C'est à mon sens l'argument premier pour faire adhérer l'équipe à cette démarche et la pérenniser.

Mon souhait est de rendre les actes plus fluides et d'augmenter la polyvalence du personnel. Mon indicateur pendant cette démarche est d'abolir une phrase qu'on entend trop souvent au sein de l'officine « je ne sais pas faire ».

Il n'y a aucun mal à ne pas savoir faire certains actes comme les locations, certaines préparations magistrales par exemple. Il faut avant tout un outil clair et simple pour expliquer les différents actes. Pour cela, il existe deux façons, la transmission orale ou la transmission écrite d'un processus.

Selon moi, la transmission orale est pratique au quotidien pour des actes simples mais elle est très limitée pour des actes compliqués avec de nombreuses étapes. Si on persiste dans ce mode de transmission, il faudra répéter de nombreuses fois à la personne comment procéder. On aboutit à une perte de temps et d'énergie car la parole ne perdure pas dans la durée.

Au sein de l'officine, il n'y a pas de transmissions dites « écrites » pour les actes compliqués. Comme mon objectif est d'uniformiser les actes au sein de l'officine, la transmission écrite, via des procédures, est la solution la plus simple à mettre en place.

Ce fut la base de ma motivation pour la mise en place de la qualité via le Référentiel de Pharmacie d'Officine, ce référentiel sera mon support papier qui sera adapté aux habitudes de l'officine.

2.3.3.3 Enrichissement personnel et pour l'entreprise :

La mise en place du référentiel pharmacie officine au sein de cette officine est un challenge personnel qui me motive au quotidien. Face à l'ampleur du travail, on aurait tendance à penser que ça pourrait être décourageant mais au contraire, aller de l'avant me motive.

Essayer au quotidien d'améliorer les différents actes pharmaceutiques me permet de me remettre en question et prendre du recul sur les actes très répétitifs du métier.

Le personnel s'implique aussi dans cette démarche, ce qui la rend plus facile et agréable.

Réfléchir ensemble à des solutions pour éviter que des erreurs se reproduisent est enrichissant et implique le personnel au quotidien.

En tant qu'adjoint, il est de mon devoir de rendre l'officine attractive et compétente, la mise en place de la qualité permet d'aboutir à cet objectif.

2.3.4 Ma préparation :

2.3.4.1 S'évaluer pour s'améliorer :

L'évaluation a commencé par le site EQO (16) grâce à des questionnaires rapides sur différents secteurs du métier. Il permet de mettre en avant les défaillances de l'officine et ainsi avoir des objectifs prioritaires claires et définis.

Ce site propose diverses évaluations, voici par exemple les miennes et les moyennes des répondants :

- Bonnes pratiques de dispensation : résultat 92/100.
- Assurance qualité : résultat 75/100
- Dispensation des médicaments et des produits de santé : 75/100 avec une moyenne de 63/100.
- Locaux, matériels, achats et stocks : 77/100 avec une moyenne de 76%.
- Gestion de l'officine et des ressources humaines : 50/100 avec une moyenne de 59/100.
- Enregistrement et archivage : 74/100 avec une moyenne de 70%.
- Action de prévention et d'éducation pour la santé : 75/100 avec une moyenne de 62%.

Le calcul de ces résultats se fait selon vos réponses positives ou négatives, la note finale est une indication sur le besoin urgent ou non d'intégrer de l'assurance qualité dans ce secteur.

Lors du questionnaire sur l'assurance qualité, je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas au sein de l'entreprise de cahier de suivi des appareillages et équipement de mis en place. Ce dispositif est indispensable dans les bonnes pratiques de préparation de l' **Agence National de la Sécurité du Médicament (ANSM)** de novembre 2007.

Pour l'assurance qualité, le test a mis en avant que l'officine n'avait pas d'évaluation du personnel.

Pour le test de dispensation des médicaments et des produits de santé, nous ne vérifions jamais la vérification de la connexion au **Dossier Pharmaceutique (DP)** nous ne savons pas comment procéder.

Pour la gestion de l'officine et des ressources humaines, il faudra mettre en place un document qui résume les tâches de chaque employé.

Pour le test des enregistrements et archivages, il faudrait mettre en place un organigramme de la pharmacie.

Le site met à disposition de nombreux documents sur la dispensation avec ou sans ordonnance, la gestion des produits froids, le code de déontologie et d'autres.

Ces écrits seront un bon support pour l'élaboration de mes futures procédures au sein de l'officine.

2.3.4.2 Le management de l'équipe :

Ayant travaillé comme étudiant de nombreuses années au sein de cette pharmacie, j'ai su déceler certaines choses à améliorer en son sein. Détecter une anomalie, c'est un fait, mais mettre en place un plan pour l'éviter et le faire accepter par l'équipe, en est une autre.

C'est pour cela que je me suis intéressé au management, nous sommes une équipe de 11 personnes au sein de l'officine. Si je veux mettre en place le référentiel pharmacie officine, il me faudra manager cette équipe et pour cela j'ai dû me former. N'ayant pas eu de formation extérieure, j'ai opté pour une méthode autodidacte grâce à certains livres.

Je me suis procuré *Guide du management à l'officine* de Fabiole Moreddu des éditions Le Moniteur (18).

Mes questions étaient les suivantes « quel genre de manager je suis ? » et « Qu'est-ce que je pourrai améliorer ? ». Grâce ce livre, j'ai très vite compris qu'on ne peut pas s'arrêter à une seule facette du management.

Il faut être direct, empathique, consensuel et terre à terre. Ces 4 facettes permettent de faire face à de nombreuses situations en adoptant le bon comportement. Il faut prendre plusieurs critères en considération : à qui on s'adresse et le type de situation.

Selon la personne qu'on manage, il faut parfois avoir un discours différent. Une équipe officinale est avant tout humaine, on a différentes personnalités à manager et chacune d'entre elle ne se manage pas de la même façon.

Avant tout chose, il me fallait cerner mes collègues pour savoir comment gérer la mise en place du référentiel pharmacie au sein de l'officine.

Le *Guide du management à l'officine* m'a aidé à mieux les cerner. Le livre explique, sans caricaturer, qu'on a 4 types de comportement, tous aussi efficaces et égaux (19):

- Le comportement de type « rouge » : c'est quelqu'un de direct, fonceur, indépendant, qui aime les résultats.
- Le comportement de type « jaune » : optimiste, expansif, sociable, persuasif, créatif.
- Le comportement « vert » : à l'écoute, serviable, calme, serein, n'aime pas les conflits et les prises de risques.

- Le comportement de type « bleu » : consciencieux, tacticien, rigoureux, respect des règles et des procédures, perfectionniste.

On a tous un peu de ces 4 couleurs à la fois mais avec une couleur qui est un peu plus dominante que les autres.

J'ai appris à repérer ces nuances grâce aux gestes, à la formulation des mots et au ton de la voix de mes collègues.

2.3.4.3 Mon propre management :

Comme je vous l'ai expliqué précédemment, il y a plusieurs types de collaborateurs, il en est de même pour les managers. Pour que je puisse mettre ce projet à terme, il faut que j'arrive à me cerner moi-même. Par la suite, je devrai gommer mes faiblesses tout en ayant en tête mes limites. Et pour finir, il faudrait que j'arrive à adapter mon comportement face à différents collègues et la situation.

Avec du recul, je me suis rendu compte que j'étais un manager avec une teinte couleur « jaune » de type expansif. Ce qui est un bon point pour la motivation de l'équipe et une bonne ambiance au sein de cette dernière.

Le point qui est à travailler, est mon rapport avec les personnes de type « rouge », qui sont directive, indépendante et exigeante. Le *guide du management à l'officine* m'a donné de nombreuses pistes et de clefs pour améliorer le dialogue avec ce « type » de collaborateur.

2.4 Politique de l'ordre :

La politique de l'ordre est de respecter les bonnes pratiques de dispensation des médicaments applicables depuis le 1er février 2017.

Sur le site de l'Ordre national des pharmaciens, dans la section « Programme Qualité », il nous rappelle (20) :

- **« Les pharmaciens sont les professionnels de santé qui ont la responsabilité de la délivrance des médicaments, produits de santé qui préviennent ou guérissent mais qui comportent aussi des risques.** Conscients et fiers de cette responsabilité, ils adhèrent naturellement au concept de qualité et développent des démarches qualité. Leur qualité d'exercice est régulièrement reconnue par des sondages qui indiquent le niveau de confiance du public. »

Le site nous livre aussi leur regard sur la mise en place d'une démarche qualité :

- *« La qualité est donc un défi quotidien et un mouvement permanent. Pour passer de la qualité attendue à la qualité réelle, il faut mettre en œuvre des actions, les évaluer, les faire évaluer et tout recommencer ! Sans une mesure régulière et sans un miroir, il est difficile de progresser. »*

L'élaboration des bonnes pratiques professionnelles et leur contrôle effectif relèvent de l'Etat. Cependant, la mise en place de démarche qualité dans une officine n'est pas une obligation mais fortement conseillée dans l'intérêt du patient.

L'Ordre national des pharmaciens a un regard bienveillant et pédagogique sur cette démarche, voici une déclaration de l'ordre :

« L'Ordre national des pharmaciens est motivé non par un esprit de sanction mais par un esprit préventif d'amélioration. Il a la conviction qu'une approche pédagogique et de soutien, proche des réalités de terrain, est le meilleur levier de progression. Au fil des années, il déploie une stratégie rigoureuse », déclarait Isabelle Adenot, Président du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens de 2009 à 2017.

L'Ordre des Pharmaciens nous donne plusieurs outils pour intégrer une assurance qualité dans son entreprise. Nous allons les énumérer plus les analyser un par un :

- Parfaire leurs connaissances sur l'Accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance avec le site AcQO (21).
- Autoévaluer l'organisation des activités officinales avec le nouveau site eQo "Evaluation Qualité Officine" (22).
- Télécharger l'éphéméride, un outil pratique à installer sur vos ordinateurs, mobiles et tablettes.

L'outil AcQO est un site proposant des recommandations publiées par l'Ordre national des pharmaciens sur l'accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance grâce un guide.

Voici le résumé de leur guide :

- *« Il permet au pharmacien d'officine ainsi qu'à toute son équipe, **d'approfondir ses connaissances sur les clés d'un dialogue constructif** avec le patient et sur le*

comportement à mettre en œuvre au comptoir pour **optimiser la qualité de l'accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance.** » (23).

Le site est libre d'accès. Ces auto-évaluations peuvent se faire de façon anonyme, librement et à tout moment.

Il existe 3 axes dans ce guide :

- Des mesures générales comme les locaux, le matériel, le choix du référencement et certains documents indispensables.
- Le comportement face au patient.
- Les requêtes des patients.

Les autoévaluations sont disponibles sur leur site, il me paraissait intéressant de les essayer. Nous avons trois tests selon les mêmes thématiques vues précédemment, ce sont des questions de généralités, à chaque bonne réponse, une pièce d'un puzzle est donnée pour à la fin obtenir l'image complète (24),(25),(26).

Lors des tests, les réponses étaient assez faciles étant donné que je suis sorti de Faculté de Pharmacie récemment. Cependant, j'ai imprimé les différents guides pour les mettre à disposition à l'ensemble de l'équipe, ils seront un rappel voire un outil d'apprentissage pour certains points.

Pour chaque sous-chapitre, une vidéo est disponible sur le site. Les explications sont claires et simples avec des textes de lois. Ce guide responsabilise le lecteur en lui rappelant ces prérogatives que ce soit de l'étudiant en pharmacie, le préparateur ou préparatrice, pharmacien adjoint ou titulaire.

Nous avons déjà présenté l'outil eQo précédemment lors de ma préparation.

Pour finir, L'Ordre national des Pharmaciens nous propose une application se nommant « Ephéméride Qualité 2017 » (27) que ce soit sur l'Apple Store ou Google Store. Elle aussi disponible sur ordinateur que ce soit Windows ou Mac.

Pour résumé, l'application propose tous les jours une question et une réponse complète en rapport avec la qualité. Nous avons bien des questions pour l'année 2018. Voici quelques questions :

- « Quelles sont les modalités de dispensation d'un contraceptif à titre gratuit pour les mineures de 15 à 18 ans ? ».
- « Les conditions de détention des médicaments stupéfiants et "assimilés stupéfiants" à l'officine sont-elles identiques ? »

Et chaque dimanche, on a un résumé de tous les questions formulées au cours de la semaine.

L'Ordre national des pharmaciens nous donne des pistes et des réponses qui permettent de commencer le travail de qualité au sein de son entreprise. Mais ces outils ne sont pas assez exhaustifs pour suffir à eux seuls, d'où la nécessité de compléter cette démarche avec le référentiel pharmacie d'officine.

3 Mise en pratique :

3.1 Implication de l'équipe officinale dans la démarche :

Il me fallait surtout l'adhésion de l'équipe officinale à cette démarche sans laquelle elle serait caduque. J'ai fait une réunion avec l'équipe avant mon audit début novembre, pour exposer mon sujet de thèse et ce que je voulais mettre en place au sein de la pharmacie. Je leur ai exposé la mise en place d'un carnet de bord qualité (Annexe 1) qui sera la base pour mon audit. J'ai imprimé à chacun une feuille avec le tableau en leur expliquant qu'il était important de recenser toutes les anomalies qu'ils constateraient.

A partir de là, ayant le soutien du titulaire et de l'équipe, je pouvais commencer mon travail en suivant le Référentiel de Pharmacie d'Officine.

La communication au sein de l'équipe est assez compliquée vu la taille de l'équipe l'officinale. Nous avons des personnes à temps partiel d'autres à temps complet. Pour pallier à cela, j'ai basé la communication sur le logiciel de messagerie inclus dans LGPI (annexe 7). Un cahier de liaison a été mis en place avec sa procédure (annexe 8).

Tout le personnel reçoit le même message quand il arrive à la pharmacie. Le cahier de liaison doit être consulté avant chaque prise de fonction.

Le personnel a un peu de temps avant de servir, pour s'informer des différents changements qu'il y a eu lieu lors de leur absence.

L'équipe a très facilement adhéré à ma démarche, afin que la qualité de travail soit meilleure au quotidien.

Il faudra tout de même un encadrement sérieux car les habitudes de certains sont là depuis des années, c'est assez compliqué de changer une méthode de travail qui est automatisée.

La gestion des ressources humaines fut une étape très importante. Il est nécessaire que chaque préparatrice sache ce qu'elle a faire.

J'ai donc mis en place, une fiche (Annexe 3) avec les initiales de chacun (voir les initiales dans la section : Présentation de la pharmacie). Elle m'a permis de resituer les rôles de chacun afin qu'ils soient le plus autonomes possible.

3.1.1 Audit au sein de la pharmacie :

Pour l'audit de trois mois au sein de la pharmacie, j'ai opté pour un format papier sous forme de tableau Excel (annexe 1).

Il va permettre de répertorier les différents dysfonctionnements selon certains critères :

- La date du dysfonctionnement.
- Le domaine du dysfonctionnement : dans quel processus a eu lieu l'erreur.
- La description du dysfonctionnement : pour trouver où se trouve exactement l'erreur.
- Idée pour résoudre le problème : il faut trouver une solution rapide pour éviter la survenue de ce dysfonctionnement le temps qu'une solution durable soit trouvée.

J'ai distribué un tableau à chaque membre de l'officine afin de pouvoir refaire remonter les incidents. Toutes les fins de mois, ils me donnent leurs tableaux pour que je puisse réunir tous les dysfonctionnements.

Je me suis vite rendu compte que quelque chose n'allait pas dans ce système, le personnel n'osait pas compléter le tableau car ils avaient l'impression de dénoncer un collègue. Pourtant lors de la présentation de ce carnet bord de qualité, je leur avais bien stipulé qu'il était anonyme et qu'il n'y avait aucune nécessité à donner de nom. Je voulais juste connaître le problème pour qu'il ne se reproduise plus par la suite. Après cette discussion, ils ont été plus à même de compléter les tableaux.

3.1.1.1 Exploitation de l'audit :

Lors de la mise en place de l'audit, il y avait des gros dysfonctionnements dans certains domaines. Il fallait pour cela les corriger tout de suite :

- Les rétrocessions.
- Les factures en attente.
- Les commandes.
- Les facturations au comptoir.

Cet audit permet de pouvoir mettre en place un plan de qualité pour prioriser la mise en place de procédures sur les points les plus importants. Cet audit me sera très utile afin de ne pas oublier des étapes, qui lors de l'acte, peuvent être oubliées et être préjudiciables pour la pharmacie et le patient. Une procédure des rétrocessions a été mise en place au plus vite (annexe 39) et pour les factures en attente la mise en place d'un classeur de facture en attente a résolu les problèmes.

3.2 Mise en place des actions :

3.2.1 Politique générale de l'officine :

3.2.1.1 Management de la Qualité :

Pour la rédaction, je me suis basé sur le référentiel de pharmacie d'officine pour ne rien oublier. Le chapitre 1 du Référentiel de Pharmacie d'Officine choisit de traiter la politique générale d'une officine. Il nous rappelle qu'un pharmacien n'est pas seulement un acteur de santé publique mais aussi un chef d'entreprise.

Il est nécessaire d'apporter du management à la qualité pour qu'une officine soit pérenne au long terme. Il faut travailler sur les ressources humaines et matérielles afin de définir une vraie politique générale.

Comme l'explique le Référentiel de Pharmacie d'Officine avec une équipe de 13 personnes et l'augmentation des informations, la communication orale est éphémère.

Elle n'est pas disponible immédiatement et elle est chronophage pour l'équipe.

Au cours de mon audit (annexe 1), j'ai pu le remarquer et c'est pour cela que j'ai mis en place une communication via le logiciel LGPI avec la messagerie individuelle. Le message est bloquant, on peut l'imprimer et il est visible par tous, l'information est obligatoirement arrivée aux intéressés (annexe 7).

La mise en place d'un cahier de liaison me paraissait important pour transmettre des informations sur certaines demandes de patient ou des dossiers sensibles (annexe 8).

La mise en place de la démarche qualité au sein d'une officine est initiée par le(s) titulaire(s) et le pharmacien(s) adjoint(s) impliquant l'équipe dans ce processus. Toute l'entreprise doit être mobilisée pour atteindre un but commun.

Au sein de la pharmacie BATSCH, cette démarche a été mise en place et validée par le pharmacien adjoint Jean-Pascal BARBET dans le cadre de sa thèse d'exercice.

Ayant l'appui du pharmacien titulaire M. BATSCH, j'ai pu expliquer à l'ensemble de l'équipe officinale que la communication orale est possible pour de simples informations.

Quand il s'agit de transmettre des informations importantes et longues, la transmission écrite est indispensable et plus claire. Le métier de pharmacien évolue trop vite pour rester sur une communication volatile et éphémère comme la communication orale.

J'ai pu mettre en avant des arguments solides sur la mise en place d'informations écrites :

- Ce sont des documents disponibles à n'importe quel moment et par tous.
- C'est un gain de temps et d'énergie pour la transmission des informations, ce qui signifie plus de temps pour la délivrance et le conseil au comptoir.
- Cela facilite la reproductivité des actions.

Cette étape est indispensable dans la démarche qualité au sein de l'officine, la transmission écrite doit être un réflexe pour chacun des employés.

Le Référentiel de Pharmacie d'Officine nous indique de faire un diagnostic au sein de l'officine avant de faire une démarche qualité (*Référentiel pharmacie officine*, page 21). Après la décision de M.BATSCH de mettre en place une démarche qualité au sein de son officine, j'ai fait un audit de trois mois. J'ai répertorié tous les enregistrements de non-conformités et de dysfonctionnements pour avoir un plan d'action.

3.2.1.1.1 Définir et développer une politique qualité au sein de l'officine (28):

E1 : Prévoir, j'ai mis en place un diagnostic interne avec un audit avec comme outil carnet de bord de qualité (Annexe 1).

Pour ce qui est de la lettre d'intention, j'ai fait plutôt une réunion avec l'équipe pour les sensibiliser oralement à la nouvelle démarche au sein de l'officine.

Pour le plan de qualité, il va en découler de mon audit.

E2 : Mettre en œuvre, il faut nommer un PRAQ (pharmacien responsable assurance qualité), étant la personne qui ai décidé de mettre en place cette démarche, il était normal que ce soit moi. De plus, sachant que l'équipe est grande et que je ne suis pas toujours à l'officine.

J'ai décidé de nommer une personne qui, en mon absence, pourra me notifier les dysfonctionnements et m'aidera dans la validation des procédures.

Cette personne est une préparatrice qui s'appelle Nathalie CAUVIN, elle sera la PRAQ suppléante ou Préparatrice Référente Assurance Qualité 2. Son profil est parfait, elle est sérieuse, consciencieuse et franche. Je n'ai pas demandé à la deuxième pharmacien adjointe car elle s'occupe d'autres tâches.

Je me suis vite rendu compte lors de mon audit que les tâches de chaque préparatrice n'étaient pas claires. De plus, comme il y a des changements de personnels au cours de l'audit, j'ai dû redéfinir le rôle de chacun, bien sûr sous l'aval de M.BATSCH et de la pharmacien adjointe Marie Pierre KERNER (Annexe 2). L'évaluation des compétences de chaque préparatrice fut le travail le plus difficile. Des tâches étaient déjà prédéfinies de façon orale mais jamais retranscrites par écrit.

Lors de la mise en place de ce document, je me suis rendu compte que certaines tâches comme la réception financière d'une commande n'était acquise que par une seule personne. A mon sens, cela n'était pas viable, il fallait au moins deux personnes compétentes sur une tâche afin qu'elles puissent être remplacées en cas de besoin ou si le travail est trop important.

Pour la mise en place du manuel d'assurance qualité, j'ai créé un classeur qui va permettre de répertorier toutes les procédures mises en place au sein de l'officine.

Pour ce qui est des contrats avec les prestataires, ils sont tous déjà rangés dans un classeur dans le bureau de M.BATSCH.

Le tableau de bord est essentiel pour piloter mon management qualité, il en découlera de mon audit de 3 mois. Pour créer cet outil, il me faut définir cinq points essentiels :

- Identifier les axes de progrès : j'ai identifié différents domaines dans mon audit (Annexe 1), c'est l'indicateur de mes axes de progrès.
- Identifier les objectifs clés : cerner les domaines importants et urgents selon l'audit :
 - La facturation : 18 dysfonctionnements signalés.
 - Les commandes : 6 dysfonctionnements signalés.
 - Les rétrocessions et le logiciel LGPI : 5 dysfonctionnements signalés pour chaque domaine.
 - Le magasin : 4 dysfonctionnements signalés.

- Les dus, les prix, le rangement des produits : 3 dysfonctionnements signalés pour chaque domaine.
- Communication entre le personnel et les livraisons : 2 dysfonctionnements signalés pour chaque domaine.
- Erreur de stock et maintien à domicile : 1 dysfonctionnement signalé pour chaque domaine. Pour les erreurs de stock, l'équipe modifie d'elle même les stocks, il se peut que l'information ne soit pas remontée. C'est un point qui doit avoir plus de dysfonctionnements.

Au vu de ces résultats, il sera important de définir lesquels sont les plus urgents. La facturation est essentielle à notre métier, on ne peut pas avoir autant de dysfonctionnement dans ce domaine. Il sera traité en premier lieu grâce au *Référentiel de Pharmacie d'Officine* dans le chapitre 4 « Prise en charge du patient/client à l'officine et dans son parcours de soins ».

Les commandes, le stock, le rangement, les dus et le logiciel LGPI sont des axes déterminant dans la gestion d'une pharmacie d'officine. Même si le nombre de dysfonctionnements est moins important, ce sont des secteurs clés.

- Le choix des indicateurs : indispensable pour quantifier les évolutions des différentes mesures mise en place au sein de l'officine. L'indicateur de choix sont les fiches de dysfonctionnements que nous avons créées, nous en parlerons par la suite.
- La collecte des données : cette collecte se fera grâce à un classeur où les fiches de dysfonctionnements seront stockées et analysées.

Les indicateurs ont été choisis, ce qui permettra de piloter le système d'assurance qualité. Ce carnet de bord n'est pas fixe, il évoluera en fonction de la mise en place de la démarche qualité.

E3 : évaluer et améliorer, un entretien individuel a été fait pour chaque employé avec les mêmes questions. Ce questionnaire (Annexe 3) est composé de questions ouvertes pour reformuler les réponses de l'employé et de l'éclairer sur des questions qu'il n'oserait pas demander. A ma surprise, l'adhérence de l'équipe à cette démarche fut bien acceptée, il me faudra tout de même être vigilant pour la suite des événements.

Les documents d'évaluation seront créés par la suite afin d'analyser le respect des procédures. Les résultats d'enquêtes de satisfaction arriveront dans la dernière partie.

3.2.1.1.2 Disposer d'une gestion documentaire de qualité cohérentes avec les missions du pharmacien d'officine (29) :

Pour la documentation, les référentiels sont là (le code de santé publique, le code de la sécurité sociale, le code du travail et les bonnes pratiques de préparation officinales).

Par contre, pour les documents organisationnels internes, c'est sur ce point que tout est à faire. Il n'y a pas de procédures en place tout se fait de façon orale dans l'officine.

Pour les documents opérationnels internes, tout est à faire au sein de l'officine.

Les enregistrements qualités sont stockés sous forme papier pour ce qui est des produits pour les préparations magistrales.

Tous les médicaments sont scannés via leur code DATAMATRIX, leur traçabilité est assurée par cette méthode.

Pour la documentation interne, des revues, des livres officinaux et autres, ils sont tous stockés dans une armoire en libre-service dans le back-office.

E1 : Prévoir, Il faut créer une procédure des procédures ce qui va permettre d'être cohérent sur l'ensemble des procédures.

Elles seront toutes rédigées, validées, archivées et diffusées de la même façon.

Je me suis basé sur *la procédure des procédures* de M.Gravoulet (Annexe 4).

L'officine ne nous permet pas d'avoir un espace accessible dédié uniquement à la consultation des procédures. On peut les consulter pendant ses heures de travail dans le back-office. Au vu de mon audit interne de 3 mois, ma priorité sera la mise en place de procédure de dispensation et du back-office. Il est nécessaire de nommer un responsable de la veille réglementaire. Il aura pour but d'anticiper les futures réglementations nationales ou internationales susceptibles d'avoir une influence sur les activités ou la stratégie de l'entreprise. Cette veille sera assurée par Jean-Pascal BARBET et Marie-Pierre KERNER.

E2 : Mettre en œuvre, tous les documents qualités seront accessibles en format papier dans le classeur des procédures. Pour les fiches comptoirs et les aides mémoires, nous avons une intercalaire dans le classeur des procédures s'intitulant « Formation ». On y retrouve des formats papiers rédigés par le PRAQ 1 sur les maux saisonniers et des résumés des différentes formations (Annexe 4). Pour la participation à la rédaction et à l'élaboration des procédures, je me mets un point d'honneur à impliquer toute l'équipe pour que nous avancions dans le même sens. J'ai demandé à Nathalie d'être mon PRAQ 2 lors de mes absences car elle est intéressée par cette mise en place et elle est prête à s'y investir. La présence de fiche

d'émargement est présente à chaque rédaction de procédure, de fiches de comptoir, de compte rendu de réunion.

E 3 : Évaluer et améliorer, lors de chaque mise en place de procédure, je laisse l'équipe la lire et me faire leurs remarques. Nous revoyons ensemble les points les plus compliqués et nous réfléchissons à une solution. L'audit du système documentaire ne se fera que plus tard, lorsque le carnet de bord sera mis en place et les procédures bien intégrées par l'équipe. L'adhésion de l'équipe sera assurée tout le long de la mise en place de l'assurance qualité et si besoin, un autre entretien individuel sera fait en cas de non-adhésion d'un employé.

3.2.1.1.3 Assurer une gestion des non-conformités et des dysfonctionnements constatés (30) :

Le référentiel pharmacie officine page 25, critère 1.1.3, nous parle de l'importance des fiches de non-conformités et de dysfonctionnements. Elles sont essentielles, ce sont ces fiches qui nous permettent d'avancer dans le bon sens et à ce que les erreurs ne soient pas tues. Elles nous permettent de comprendre comment le dysfonctionnement a eu lieu et comment éviter qu'il se reproduise.

Nous avons deux types d'enregistrement :

- Fiche de non-conformités : elle comprend les erreurs de dispensation et des écarts entre la mise en pratique et les textes réglementaires qui sont imposés.
- Fiche des dysfonctionnements : la survenue d'éléments indésirables plus globales, au sein de l'officine (agression au comptoir, conflit patient/opérateur, réclamation d'un patient). Les relations avec les fournisseurs peuvent créer des dysfonctionnements, nous en reparlerons par la suite. Les écarts entre la pratique et les procédures mise en place et la gestion des ressources humaines peuvent également être des dysfonctionnements.

E1 : Prévoir, le Référentiel de Pharmacie d'Officine, nous met en avant l'importance de ces deux types de fiches d'enregistrement. Avec l'équipe, nous avons élaboré ces fiches, nous avons fait une fiche de dysfonctionnements et une fiche de non-conformités (Annexe 5 et 6). Nous avons rajouté des points qui me paraissent indispensables comme définir le risque du dysfonctionnement pour prioriser les actions, la description de l'événement et sa solution urgente.

Une deuxième partie a été pensée pour régler le dysfonctionnement en cherchant les raisons, une solution pérenne, trouver un plan d'action et se fixer une date pour le réaliser. Fixer une date est essentiel à mon sens, le travail officinal quotidien occupe énormément de notre temps, on peut vite oublier un dysfonctionnement et ne jamais trouver de solution. Cette date nous fixe un objectif à respecter et nous fait avancer.

E 2 : Mettre en œuvre, les fiches de dysfonctionnements vierges sont disponibles dans le classeur des dysfonctionnements. Tout membre de l'équipe qui fait face à un dysfonctionnement doit remplir une fiche et si aucune solution n'est trouvée, on doit le signaler au pharmacien. Il devra trouver une action corrective. Toute fiche est classée dans le classeur des dysfonctionnements et sera analysée tous les mois et selon sa gravité sur l'impact de l'officine. Les solutions seront trouvées de façon collective pour intégrer chaque membre dans le processus de qualité. Le plan d'action sera mis en place sur la fiche de dysfonctionnement et aura une date butoir pour sa réalisation définitive.

E3 : Évaluer et améliorer, si une fiche de dysfonctionnement, dont une incidence est grave, sera traitée en priorité et aura une attention toute particulière. L'efficacité des mesures prises sera évaluées. La fréquence des dysfonctionnements sera une piste pour améliorer certaines procédures ou les compléter. Les enquêtes auprès des collaborateurs seront faites par la suite.

3.2.1.1.4 Développer une politique de communication (31):

On nous propose de développer une politique de communication. La communication doit être respectueuse conforme à la déontologie, à l'exercice de la profession et répondre aux attentes du patient. La relation vis-à-vis des patients doit être basée sur une communication accessible et efficace. Au sein de l'officine, une bonne communication est indispensable pour une organisation fluide et une bonne diffusion des informations.

La loi HPST a redéfini notre rôle et la relation entre le pharmacien et les autres professionnels de santé, les échanges doivent être clairs et constructifs.

E1 : Prévoir, d'après le référentiel officine, il est nécessaire de mettre à disposition au sein de l'officine, des documents sur la communication interne et externe. Pour cela, nous avons fait un point avec l'officine sur les outils de communication disponibles et leur rangement.

E 2 : Mettre en œuvre, on a mis en place cinq procédures : « Procédure de messagerie interne LGPI » (annexe 7), « Procédure du cahier de liaison » (annexe 8), « Procédure d'appel

téléphonique » (annexe 9), « Procédure d'accueil d'un nouveau membre » (annexe 10) et « Procédure de substitution par un générique » (annexe 11). Il nous manque la communication avec d'autres personnels de santé par exemple un médecin.

Nous avons mis en place un cahier qui répertorie tous les appels téléphoniques avec les médecins pour assurer une traçabilité. Cette communication est assurée par la « procédure de primo-dispensation » dans la section 6.j et 6.k de la procédure (annexe 12). La communication extérieure est assurée par un prestataire venant tous les mois pour actualiser notre vitrine en fonction de nos nouveaux produits. Nous avons des écrans d'affichage permettant de communiquer avec les patients. Ils permettent de véhiculer les promotions du mois et les conseils saisonniers. Ils sont actualisés tous les mois par Jean-Pascal BARBET et Marie-Pierre KERNER.

E3 : un audit sera assuré dans la dernière partie pour avoir un retour de la patientèle sur l'image de la pharmacie.

3.2.1.1.5 S'assurer d'une Amélioration Continue de la Qualité (32) :

Une Amélioration Continue de la Qualité est assurée par la roue de Deming que nous avons vu précédemment. *Le référentiel de pharmacie officine* nous parle de ces quatre étapes : planifier, réaliser, vérifier et réagir, les mêmes étapes vues précédemment. De plus, il nous indique l'intérêt d'avoir des indicateurs pour le suivi des actions employées dans la pharmacie :

- « Les outils utilisés pour évaluer l'amélioration continue de la qualité sont principalement : - le suivi d'indicateurs : un indicateur permet de mesurer une situation ou une tendance, de façon relativement objective, à un instant donné, ou dans le temps. Il doit être efficace, refléter la réalité et facile à comprendre. Il est relevé périodiquement. Sa représentation par des graphiques facilite le suivi de son évolution. Il permet de mesurer l'avancement d'une action mise en place, d'en vérifier son efficacité. Il en existe plusieurs types :
 - Indicateurs de qualité de fonctionnement : nombre de rejets de factures subrogatoires télétransmises, nombre de ruptures de stock, de promis, de dysfonctionnements, réclamations clients, enquêtes de satisfaction clientèle...
 - Indicateurs de l'acte pharmaceutique : nombre de Dossiers Pharmaceutiques (DP), nombre d'erreurs de délivrance, de réclamations patients/clients, de non-

conformités, nombre de patients chroniques suivis, enquêtes de clients mystères, journées d'information sur une pathologie, ...

- Indicateurs économiques : évolution du chiffre d'affaires total, par taux de TVA, nombre de clients... » *Référentiel de pharmacie officine*, page 27.

Les indicateurs seront assurés par l'exploitation des feuilles de non-conformité et dysfonctionnement. Cependant les indicateurs économiques seront assurés par le titulaire, Philippe BATSCH, les autres membres de l'équipe n'ayant pas accès ce genre d'information. En cas de besoin, si un domaine n'évolue pas malgré les actions mises en place, une évaluation sera faite sur le secteur. Elle sera assurée par le PRAQ 1, Jean-Pascal BARBET.

E1 : Prévoir, le titulaire de la pharmacie m'a donné « carte blanche » dans les objectifs d'amélioration de la qualité au sein de son officine. Les objectifs annuels ont été fixés par mes soins :

- Présence de procédures dans les secteurs clés de l'officine : la dispensation avec ou sans ordonnance, la communication, la gestion du back-office, l'achat et la logistique des produits.
- Le réaménagement des locaux pour augmenter la surface de stockage.
- Présence de signalétique dans le magasin.
- Formation continue de l'équipe sur les produits saisonniers.
- Mise en place d'une enquête de satisfaction des patients et des employés.

Pour la diffusion du plan d'action, il m'a paru plus simple de réunir l'ensemble de l'équipe et de leur parler oralement des objectifs à atteindre au cours de l'année. Les autoévaluations ont été entreprises précédemment avec les outils tel que eQo, des fiches de dysfonctionnement ont été créées pour obtenir des indicateurs clairs. Réunir l'équipe s'avère compliqué au vu de la taille de cette dernière mais les réunions se font épisodiquement en différents groupes pendant les heures de travail.

E2 : Mettre en œuvre, lors de la réunion la distribution, des fiches de dysfonctionnements et de non-conformité ont été distribuées. Les résultats de l'audit ont été communiqués à l'équipe. J'ai rappelé nos forces qui sont l'écoute avec la patientèle, la rigueur dans le travail, l'accueil au comptoir et le dévouement de l'équipe pour l'entreprise.

E 3 : Évaluer, Les résultats des fiches de non-conformité et de dysfonctionnement seront communiqués à l'équipe tout le long de la mise en place du plan d'action. Il sera indispensable de mettre en avant les points forts de l'équipe pour ne pas les décourager.

Des comptes rendus sur les réunions seront faits après chaque réunion avec l'équipe et seront distribués à chaque employé.

3.2.1.2 Politique économique de l'officine (33) :

Après avoir défini la politique de management de l'équipe, il est nécessaire de mettre en place une politique économique. L'officine est une entreprise qui nécessite les mêmes exigences que les autres, il faut maîtriser ses achats, sa rentabilité et sa trésorerie.

Cette partie sera limitée, n'étant pas le titulaire de l'officine, je n'ai pas eu accès à toutes les informations disponibles. Je traiterai les différents points possibles selon les informations que j'ai communiquées.

3.2.1.2.1 Définir une politique globale économique en fonction des grands postes de bilan :

Cette partie n'est pas applicable en l'absence d'information sur le chiffre d'affaire, le bilan et la trésorerie sur la pharmacie BATSCH.

3.2.1.2.2 Analyser les besoins de sa clientèle et l'environnement concurrentiel :

E1 Prévoir : après en avoir discuté avec M. BATSCH, il s'occupe de ce critère de lui-même.

3.2.1.2.3 Arrêter une stratégie d'achats et de fixation de prix des produits dont la vente est autorisée en officine :

E1 : Prévoir, les prix des produits et les stocks étaient déjà bien définis avant mon arrivée au sein de l'officine. Il y avait déjà une politique d'achat directement avec certains laboratoires et les prix étaient déjà fixés. Les gammes sont déjà implantées (La-Roche-Posay, A-Derma, MAM, 3 chênes...ect).

E2 : Mettre en œuvre, le choix des produits est analysé selon certains critères :

- La composition du produit plus au moins complète.
- Le prix de vente, la marge et les conditions commerciales.
- Le réassort du produit et son minimum par commande.

Avec Marie-Pierre (le Pharmacien Adjoint), nous regardons chacun de ces critères avant de choisir de commander un produit et de le référencer. Un avis critique est nécessaire sur chaque produit afin de ne pas mettre en stock un produit moins efficace par rapport un autre.

E3 : Évaluer et améliorer, cette étape se fait lors de chaque nouveau rendez-vous avec un commercial d'une gamme. L'évolution des ventes, de la marge et du stock est faite et ainsi, permet de renégocier les conditions avec le commercial.

Si les chiffres sont à la baisse, il est nécessaire de réajuster notre politique économique ou de conseil au comptoir. Ces dispositions seront communiquées au sein de l'officine afin qu'on avance tous dans le même sens.

Le critère 1.2.4 et 1.2.5 ne peut être traité en l'absence de données sur les charges d'exploitations et sur les investissements nécessaires que voudrait faire M.BATSCH.

3.2.2 Management opérationnel (34):

3.2.2.1 Ressources humaines :

C'est une étape indispensable, c'est le personnel au sein de l'officine qui permet son bon fonctionnement. Il est nécessaire d'avoir un personnel en nombre suffisant et ayant les qualifications et les responsabilités nécessaires pour répondre aux demandes des patients.

3.2.2.1.1 Recruter un personnel adapté :

E1 : Prévoir, n'étant pas le titulaire, cette partie me paraît compliquée à mettre en œuvre dans ma thèse. Cependant, j'ai transmis ces informations (*Référentiel de pharmacie officine*, chapitre 2, page 37) à M.BATSCH afin qu'il puisse en prendre note lors ces prochains entretiens. A notre niveau, nous avons fait mention d'un dispositif d'accueil d'un nouveau membre de l'équipe, qui peut être mis en place (annexe 10).

E2 : Mettre en œuvre, les fiches de postes ont déjà été établies , elle feront l'objet d'un paragraphe ultérieurement (annexe 2).

E3 : Évaluer et améliorer, à mon niveau, il sera intéressant d'analyser si l'accueil du nouveau membre s'est déroulé correctement et lui a permis d'être rapidement opérationnel.

3.2.2.1.2 Organiser le fonctionnement d'une équipe :

E1 : Prévoir, lors de mon audit de 3 mois, nous avons mis en place un tableau des tâches pour définir les activités de chaque employé (annexe 2).

Le planning et les plages horaires sont gérés par Marie-Pierre et M. BATSCH, je leur ai donc transmis les informations afin qu'ils puissent appliquer les recommandations du *Référentiel de pharmacie officine*. Ce dernier est affiché au vu de tous dans la pharmacie avant d'aller au vestiaire pour qu'il soit consulté tous les jours par les employés. De plus, nous avons un calendrier des vacances scolaires où on adapte le nombre d'employés selon la fréquentation de l'officine et des congés de ces derniers. La convention collective de la pharmacie d'officine est disponible pour chaque employé et les badges sont faits pour tout nouvel arrivant et sont portés tous les jours.

E2 : Mettre en œuvre, les fiches de postes étaient manquantes, nous les avons donc mises en place, elles sont à la vue de tous dans le back-office de l'officine. Les plannings sont réalisés par M.BATSCH et Marie-Pierre KERNER, ils sont affichés, respectés, actualisés selon les besoins et archivés. Cependant, il n'y a pas de conduite à tenir, de façon écrite, en cas d'absence non programmée d'un employé. Sachant que la procédure est différente en fonction du statut de l'absent (Pharmacien, Préparatrice ou Apprenti), il est nécessaire de la mettre en place. La procédure d'absence non programmée a été mise en place par mes soins selon les directives de Marie-Pierre KERNER et M.BATSCH (annexe 13). Avant que j'arrive, toutes les personnes avaient leur badge et lors de mon arrivée au sein de l'officine, on me la fait le jour même.

E3 : Évaluer et améliorer, le taux d'absence sera analysé et leurs motifs aussi le seront grâce aux fiches de dysfonctionnements réalisées à chaque retard ou absence. Ces informations permettront de cerner la cause la plus fréquente des retards et de les limiter.

3.2.2.1.3 Manager et évaluer l'équipe :

E1 : Prévoir, le *Référentiel de pharmacie officine*, page 39, nous propose dans ce critère de partager avec l'équipe des objectifs stratégiques de la pharmacie, créer des plannings de réunions d'équipes et des entretiens individuels. Ces trois éléments n'ont pas été mis en place au sein de la pharmacie, il faut donc les prévoir. Après discussion avec M.BATSCH, il a trouvé l'idée intéressante et on en a profité pour mettre en place une réunion à l'officine pour expliquer les objectifs de la pharmacie et les attentes du titulaire. Une deuxième date a été fixée pour une réunion au restaurant, moins professionnelle, pour que l'équipe se retrouve autour d'une même table. Pour les plannings des entretiens individuels, c'est M.BATSCH qui s'occupe de ces entretiens, il a pris note des informations du *Référentiel de pharmacie officine* pour les prochains.

E2 : Mettre en œuvre, nous avons fait les deux réunions prévues. La première réunion est, à mon sens, la plus intéressante car nous avons parlé des objectifs de la pharmacie et des attentes du titulaire, elle s'est déroulée le 14 septembre 2017. Comme toute l'équipe officinale n'était pas présente, j'ai fait un compte rendu de la réunion où les personnes qui n'ont pas été présentes devront lire et apposer leur signature. Ce compte rendu est disponible, il se nomme « Conseil Comptoir » (annexe 14) avec un powerpoint pour l'accompagner qui se nomme « PowerPoint Réunion Septembre » (annexe 15).

On y traite de la vente associée et du conseil au comptoir, c'était le principal but de la réunion afin de mieux prendre en charge les différents patients et se démarquer des autres officines. Cette réunion a fait du bien à l'équipe, tout le monde a pu parler librement et exprimer ses idées, on a pu revoir les différents conseils d'hiver et l'écoute active. Je me suis occupé de cette partie et M.BATSCH s'est occupé de la partie accueil de la patientèle et les objectifs de la pharmacie. Le compte rendu est disponible dans le classeur des procédures et M.BATSCH a affiché ses directives dans le back office de l'officine à la vue de tous.

Pour les comptes rendus des entretiens individuels, M.BATSCH s'en occupe.

E 3 : Évaluer et mettre en œuvre, il faudra voir si les retombés de la réunion et du compte rendu ont porté leurs fruits sur les conseils associés et l'accueil au sein de la pharmacie. Cela sera traité par la suite via un audit de la patientèle.

3.2.2.2 Les locaux (35) :

Quand je suis arrivé en temps qu'étudiant au sein de la pharmacie BATSCH, j'avais déjà remarqué un manque de place dans l'emplacement des dus et des produits orthopédiques.

De plus, il n'y avait pas de signalétique au sein de l'officine pour guider les patients vers les différents rayons en fonction de leurs besoins. Ces trois éléments étaient importants à mettre en place et le référentiel pharmacie officine va m'aider à trouver d'autres éléments à modifier ou à mettre en place. Les locaux doivent être conçus pour respecter la confidentialité du patient et que le personnel puisse travailler dans les meilleures conditions possibles.

3.2.2.2.1 Organiser l'accessibilité de la pharmacie :

E1 : Prévoir, l'accès de l'officine est une double porte automatique accessible par les personnes à mobilité réduite. Lors des gardes, nous avons la possibilité d'entrouvrir la double porte automatique pour permettre de servir les patients en période de garde. Nous n'avons pas de parking privé, il existe des emplacements disponibles devant la pharmacie et ses alentours pour les patients. Les livraisons se font par la porte de côté de la pharmacie BATSCH, là où le personnel rentre pour ouvrir la pharmacie. Il n'y a pas de sas de réception, elle se fait dans le back office de l'officine et le manque de place ne permet pas l'aménagement d'un sas de réception.

M. BATSCH ne souhaitant pas communiquer le plan de la pharmacie, il ne pourra pas être mis dans cette thèse. Les signalisations sont présentes, la croix est visible depuis la rue, le nom du titulaire et les horaires d'ouverture sont à côté de la double porte automatique.

E2 : Mettre en œuvre, nous sommes enregistrés à l' **Etablissement Recevant du Public (ERP)** de niveau 5 et nous avons un document disponible au sein de la pharmacie qui montre notre accessibilité même pour les handicapés. En effet, lors de l'Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement, il était nécessaire de créer ce document disponible au sein de l'officine. Je l'ai créé lors de la sortie de l'arrêté afin d'être conforme à la loi.

E 3 : Évaluer et améliorer, les signalétiques ont été évaluées lors de la mise en place du *référentiel de pharmacie d'officine* d'où les actions correctives que j'ai mises en place. Cette partie audit sera analysée dans l'audit de la patientèle.

3.2.2.2.2 Définir le front office : espace public et zones d'activité spécifiques :

E1 : Prévoir, nous avons une zone publique avec des produits en libre-service au patient selon la réglementation et un espace « enfant » avec des jouets et des livres pour les faire patienter.

Les médicaments qui ne sont pas en libre accès se situent derrière les comptoirs hors d'atteinte pour les patients.

De plus, nous avons 2 chaises pour l'attente ou pour les personnes à mobilité réduite

Un espace de confidentialité est disponible au sein de la pharmacie ainsi qu'un local orthopédique pour prendre les mesures. Si des mesures orthopédiques doivent être faites sur une personne en fauteuil roulant, nous les faisons à domicile car l'accès au local orthopédique est muni de barre d'appui pour aider à l'accès mais pas pour les fauteuils roulants.

Les comptoirs sont assez éloignés pour permettre une délivrance en toute discrétion mais si le patient le souhaite, nous pouvons aller dans le local orthopédique.

L'espace d'affichage se fait entre les comptoirs ce qui permet d'être à la vue de tous.

Une vidéo surveillance existe et elle est affichée au sein de la pharmacie.

La communication des prix est assurée grâce à une tablette qui permet de savoir les prix directement en recherchant le produit.

E 2 : Mettre en œuvre, les affiches sont actualisées et les chaises sont accessibles par tous.

La vitrine dispose de supports de communication que ce soit par les messages de santé publique et les produits pharmaceutiques.

J'ai vérifié que les étiquettes de prix soient de bonne taille et lisible même par les patients à visibilité réduite.

Les espaces spécifiques comme le local d'orthopédie est utilisé lors des délivrances.

L'espace « enfant » ne gêne pas la délivrance, ni les patients, de plus aucun des produits accessibles près du coin « enfant » n'est dangereux. Il se situe à côté du rayon enfant avec les tétines.

Cependant, il manque une signalétique claire et visible pour situer les différents rayons et leur indication. J'en ai parlé à M.BATSCH, il a validé l'idée d'une signalétique en fonction du type de rayonnage et m'a donné carte blanche pour la mettre en place.

J'ai envoyé des e-mails à deux prestataires, je souhaitais une signalétique qu'on puisse déplacer facilement avec un système de panneau aimanté.

J'ai dû prendre les mesures des panneaux pour faire en sorte qu'ils soient de la même taille et choisir la couleur pour qu'elle soit adaptée aux couleurs du magasin.

Pour cette demande, nous avons fait appel à deux prestataires :

- Le premier m'a proposé des panneaux aimantés avec un design très basique et peu attrayant. Pour l'ensemble, les signalétiques et leur pose le devis était de 8000 euros.
- Le deuxième prestataire ne faisait pas de panneaux aimantés mais m'a proposé des adhésifs qui pouvaient se décoller et se recoller. Le design des signalétiques était mieux travaillé et adapté aux couleurs de la pharmacie. Le devis pour la pose et les adhésifs était de 1000 euros.

J'ai transmis ces devis à M.BATSCH qui a validé le deuxième prestataire au vu du prix et de la qualité des signalétiques.

La création des intitulés des signalétiques a été pensée et validée avec toute l'équipe (pharmaciens, préparatrices et apprenties).

Nous n'avons eu que des retours positifs des patients sur cette initiative et moins de demande spontanée des patients sur la localisation de nos produits.

Les photos de ces signalétiques sont disponibles en annexe 16.

E 3 : Évaluer et améliorer, on évaluera grâce une enquête de satisfaction les bienfaits de cette mise en place dans l'audit de la patientèle. Avec l'équipe, nous repensons à cet espace régulièrement pour qu'il soit changé en fonction des saisons.

3.2.2.2.3 Définir le back office : espace technique de réception et stockage :

A mon arrivée, au sein de la pharmacie BATSCH, on s'est rendu compte que le back office et les réserves étaient souvent pleins. Il était nécessaire de faire de la place pour mieux stocker les compresses, les bandes nylex, les bandes de crêpes et les orthèses orthopédiques.

Il fallait les déplacer du back office et faire de la place dans le vestiaire afin de les stocker là-bas. Ainsi, nous gagnerons de la place pour les autres produits du magasin. La délivrance du matériel orthopédique et des soins sera plus simple grâce à un rangement plus clair.

E1 : Prévoir, l'étude des besoins logistiques a été faite avec l'ensemble de l'équipe afin d'avoir l'ensemble des idées de chaque employé.

Ceci a abouti une sorte de « brainstorming », M.BATSCH a validé l'idée du réaménagement du vestiaire pour y mettre les produits orthopédiques. L'emplacement des produits est conforme aux bonnes conditions de rangement pour éviter leur détérioration.

Les produits listé I, II et dangereux du préparatoire sont rangés à des emplacements non accessibles à une personne étrangère à la pharmacie. Les médicaments sont dans des tiroirs dans le back office, les réserves se situent en hauteur sur les étagères à médicaments.

Les produits très lourds et encombrants sont dans la cave, cette dernière a une température et une humidité adaptées aux médicaments stockés (sirop, compresse, sérum physiologique et autres médicaments).

Nous avons un emplacement pour le Cyclamed qui permet de stocker les médicaments rapportés.

Lorsqu'il est plein, il est déposé près des bacs des commandes pour le livreur du grossiste CERP - RHIN - RHONE.

La zone de réception se situe dans le back office avec une grande paillasse permettant de réceptionner les commandes grossistes et les commandes laboratoires.

Il n'y avait pas de procédures de réception de commande à ce jour, il était nécessaire d'y remédier.

E2 : Mettre en œuvre, nous avons réaménagé les vestiaires avec de nouveaux meubles, les photos sont disponibles en annexe 17, une procédure écrite a été réalisée pour la réception des produits et leur rangement, elle se nomme « Procédure de remplissage et de rangement » en annexe 18, « Procédure de réception de commande grossiste et direct » en annexe 19 et pour finir une « Procédure des retours produit via Cyclamed » en annexe 20. Tous les emplacements sont adaptés en fonction du produit rangé.

E 3 : Évaluer et améliorer, un audit sera planifié par la suite pour au besoin modifier l'aménagement en cas de problème.

3.2.2.2.4 Définir la zone de préparation : préparatoire :

Nous ne réalisons que les préparations pouvant être réalisées dans nos locaux selon les *Bonnes Pratiques de Préparation* de l'ANSM. Les autres préparations sont en sous-traitance, ce que nous verrons plus tard.

E1 : Prévoir, nous sous-traitons les préparations magistrales pour la plupart.

E 2 : Mettre en œuvre, au vu de nos préparations magistrales réalisées dans notre préparatoire, les locaux sont adaptés et la balance est vérifiée tous les ans comme le préconise les *Bonnes Pratiques de Préparation*.

E 3 : un audit sera réalisé auprès des préparatrices sur les locaux.

3.2.2.2.5 Définir les zones administratives et les zones réservées au personnel :

E1 Prévoir, une zone administrative est prévue au sein des comptoirs avec de nombreux rangements pour stocker les factures laboratoires et grossistes.

Il est convenu que certaines tâches comme les factures financières, les factures aux tutelles, les rejets soient faits pendant les heures de travail sur un comptoir pendant que les autres

personnes servent les patients. Tous ces documents sont stockés dans le back office de l'officine ou chez la comptable pour les factures.

Nous avons un vestiaire, un lavabo, des toilettes et un espace pour déjeuner au besoin au sein de la pharmacie.

Les textes règlementaires sont affichés à côté des emplois du temps près des escaliers.

E 2 : Mettre en œuvre, les activités administratives sont faites sur les comptoirs, en cas de besoin, une sonnette est disponible pour avertir les employés qu'il faut servir un patient.

Ceci permet de dégager du temps à la personne pour faire ces tâches administratives et d'avoir toujours un employé dans le magasin en cas de besoin.

E 3 : Évaluer et améliorer, les personnes qui s'occupent des tâches administratives m'ont confié après l'audit, qu'il était compliqué de faire certaines tâches en temps et en heure en étant constamment au comptoir. Après réflexion avec toute l'équipe, nous avons convenu que pour les tâches importantes comme les factures financières qui devaient être faites prioritairement pourraient être réalisées dans l'espace déjeuner en cas de retard.

Ceci permet d'être à l'écart pour rendre les factures en temps et en heure à la comptable. Il faudra rajouter une personne au comptoir pour compenser son absence.

3.2.2.3 Equipements (36) :

3.2.2.3.1 Disposer d'équipements adaptés aux activités de l'officine :

E1 Prévoir, nous avons fait une sorte de boîte à idées, chaque employé a proposé des équipements ou des aménagements à mettre en place ou à remplacer.

Nous avons recueilli les idées et nous les avons priorisées selon leur importance :

- Acheter un plus grand réfrigérateur avec un indicateur de température dans le back office. Cette suggestion est sortie plusieurs fois car l'ancien était trop petit pour y stocker les dus et nous devons les stocker dans un autre réfrigérateur dans la cave. Ceci entraînait une perte de temps au comptoir lors de la recherche des dus et des possibles erreurs. J'ai soumis l'idée à M. BATSCH qui a approuvé cette idée et acheté un réfrigérateur plus volumineux afin de remplacer les deux anciens.

- Il y a eu d'autres idées mais concernant les locaux que nous avons vu précédemment tel que l'aménagement des vestiaires et des dus.

L'affichage des prix est actualisé à chaque changement de prix et de mise en avant de certains produits au sein du magasin.

E 2 : Mettre en œuvre, après l'achat du réfrigérateur, je l'ai mis en place et j'ai mis en destruction l'ancien réfrigérateur. Nous avons un système thermique opérationnel permettant d'avoir une température constante dans le magasin et le back office, il est assuré grâce à des climatiseurs qui nous informent de la température ambiante. La cave est chauffée ce qui permet d'avoir une conservation conforme aux attentes et il n'y a pas d'humidité.

Nous avons un nouveau réfrigérateur plus conforme aux attentes avec une sonde de température intégrée ce qui permet de vérifier les températures tous les matins.

Une procédure de vérification des températures assure ce contrôle (annexe 21).

Pour le stockage nous avons un rangement spécifique en fonction de la forme galénique des produits dans des armoires à tiroir indiquant le premier produit et le dernier produit de chaque tiroir. Le rangement est expliqué dans *la procédure de primo-dispensation* (annexe 12) et dans la procédure de remplissage et de rangement (annexe 18)

Pour le rangement des dus, il y avait tout à revoir. L'emplacement était trop petit pour les dus encombrants tel que les orthèses, les compléments nutritifs ou les produits de radiologie.

Quand je suis arrivé, nous avons deux emplacements des dus, un emplacement avec les dus réglés et un autre non réglés. Il s'avérait que ce système était trop simple et peu spacieux, j'ai détecté lors de mon audit de nombreux dysfonctionnements dans ce domaine.

J'ai mis en place une procédure, *Procédure de gestion des promis* (annexe 22), qui a permis de créer cinq emplacements de dus en fonction du type de dus. Ceci a été possible grâce à l'emménagement du vestiaire que nous avons réalisé, il a libéré de la place dans le back-office. Après la mise en place de cette procédure, les dysfonctionnements signalés ont considérablement diminué et le temps de recherche d'un produit de dus aussi.

L'armoire à stupéfiants qui contient les médicaments de type stupéfiant est bien fermée à clé conformément à la législation en vigueur. J'ai réaménagé cette armoire afin de limiter les possibles erreurs de dosage. Les produits périmés sont stockés à la cave en attendant la reprise des produits par le commercial ou la destruction.

Pour les postes de délivrance, nous avons des ordinateurs lents avec des scanners assez âgés. Après discussion avec M. BATSCH, il a décidé de mettre en place 6 nouveaux ordinateurs sur les postes de délivrances les plus utilisés et 3 nouveaux scanners afin que la délivrance soit plus rapide et plus simple. Nous avons la place nécessaire pour la dispensation des médicaments. L'éclairage est suffisant vu que nous avons une lampe pour chaque poste. Les lecteurs de carte vitale sont opérationnels et récents, les postes sont en nombre suffisants, il en existe sept au total et nous sommes au maximum sept personnes à servir. Au besoin, il existe deux postes dans le back office, qui permettent de vérifier les disponibilités des produits, de répondre aux appels, de vérifier les historiques des patients ou réceptionner les commandes grossistes ou directes.

E3 : Evaluer et améliorer, j'ai créé le tableau de suivi de l'enregistrement des températures grâce à *La procédure de relevé des températures* (annexe 21). Les erreurs des dus ont diminué et leur temps de recherche aussi.

Pour l'étalonnage des appareils de mesure et leur compte rendu, ils sont gérés par des prestataires indépendants.

3.2.2.3.2 Disposer d'équipements adaptés à l'activité de préparation :

E1 : Prévoir, nous avons fait une liste de l'ensemble des appareils utilisés dans les préparations magistrales faites au sein de la pharmacie : une balance étalonnée, des entonnoirs, des mortiers, des pilons, une plaque chauffante, un thermomètre et des géluliers. Cependant nous faisons que très peu de préparations, nous sous-traitons la quasi-totalité des préparations magistrales.

E 2 : Mettre en œuvre, un classeur pour suivre le suivi de la balance est mis à jour régulièrement grâce un à prestataire qui le complète et vérifie son étalonnage. La présence d'un registre de matière première est présent avec toutes les informations nécessaires sur les produits chimiques réceptionnés. Les certificats d'analyse sont imprimés et stockés dans le préparatoire.

E 3 : Lors de la réunion avec l'équipe, le personnel n'a pas émis de problème sur le préparatoire et il est conforme aux attentes selon nos préparations.

3.2.2.3.3 Disposer de systèmes informatisés :

E1 : Prévoir, nous avons un logiciel certifié qui est LGPI, les appareils informatiques ont déjà été évalués et remplacés. Le logiciel LGPI raccorde les différents postes entre eux et au serveur afin d'avoir accès à toute la base de données de l'officine et aux dossiers pharmaceutiques.

Le système informatique est protégé par un anti-virus et un pare-feu sur chaque ordinateur et il est mis à jour régulièrement, le prestataire du logiciel LGPI, nous garantit un respect de confidentialité des données. Chaque employé de l'officine a un code pour permettre une identification simple et rapide et la traçabilité de chaque action est enregistrée par le logiciel comme la législation nous l'oblige. La démarche pour la mise en conformité par rapport à la réglementation RGPD est démarrée. (37)

E 2 : Mettre en œuvre, une procédure a été réalisée en cas de problème informatique au sein de l'officine et humain, elle est assurée par la *Procédure de dysfonctionnement matériel et malveillance* (annexe 23).

La certification du logiciel LGPI et du transfert de donnée sont assurés par Pharmagest.

Une sauvegarde est faite tous les soirs en cas de perte de données.

Les mises à jour du logiciel sont faites automatiquement, elles sont validées et tracées.

Les serveurs de Pharmagest assurent une externalisation des données vu qu'elles sont stockées au sein de leur serveur.

E 3 : Évaluer et améliorer, la mise en place des différents dispositifs, par mes soins, seront évalués par la suite.

3.2.2.3.4 Assurer la maintenance et la sécurité des équipements :

E1 : Prévoir, la procédure des relevés températures a déjà été faite (annexe 21), la procédure de nettoyage n'a pas besoin d'être faite car le titulaire est très satisfait par sa femme de ménage, elle vient tous les matins pendant 2h00. Elle s'occupe des sols, des présentoirs et de la désinfection des comptoirs. Les contrats de sous-traitance sont tous mis en place par le titulaire et suivi par ce dernier.

E2 : Mettre en œuvre, la procédure des relevés des températures est mise en place et respectée, les contrats de sous-traitance sont suivis. De plus, aucune anomalie n'a été détectée dans la propreté de l'officine.

E3 : Si des dysfonctionnements apparaissent, il sera nécessaire de revoir la maintenance des locaux.

3.2.2.4 La Sous-Traitance (38) :

La sous-traitance est possible que ce soit pour les préparations magistrales, les préparations homéopathiques par exemple. Ces deux exemples sont d'actualité au sein de la pharmacie, par contre, nous ne sommes que des donneurs d'ordres. La pharmacie BATSCH n'assure pas d'activité de sous-traitance, c'est pour cela que ce point ne sera pas traité. Toute activité de sous-traitance est sous la responsabilité du pharmacien, il faudra être vigilant aux entreprises avec lesquelles nous sous-traitons.

3.2.2.4.1 Être donneur d'ordre pour une activité de sous traitance :

E1 : Prévoir, nous avons trois entreprises de sous-traitance :

- Les préparations magistrales avec la pharmacie du Vieux Port siégeant à Marseille.
- Les préparations homéopathiques avec le prestataire BOIRON.

Les contrats de sous-traitance sont archivés dans le bureau de M. BATSCH.

E 2 : Mettre en œuvre, les contrats sont signés et archivés par les deux parties (le sous-traitant et la pharmacie BATSCH). Un classeur de suivi des préparations de la pharmacie du vieux Port et de Boiron sont disponibles au préparatoire. Une procédure de sous-traitance des préparations magistrales a été mise en place (annexe 24).

E 3 : aucun dysfonctionnement n'a été recensé dans ce domaine.

3.2.3 Achat et logistique des produits (39)

3.2.3.1 Acheter les produits dont la vente est autorisée en officine :

Ce chapitre permet d'assurer la continuité et la fiabilité des flux de marchandises, de l'identification du besoin à la disposition du produit pour le patient. On abordera aussi l'utilisation et la commande de consommables et d'équipement au sein de l'officine.

Lors d'un achat, il est important de s'assurer de la fiabilité des fournisseurs et des meilleures conditions commerciales. Ces deux critères assurent la pérennisation de l'entreprise et permet d'avoir des prix abordables en gardant une marge correcte.

La fonction logistique permet de sécuriser la livraison, la réception et le stockage des produits. Nous verrons la notion de fixation de stock de sécurité, les rotations, les valeurs du stock...).

3.2.3.1.1 Identifier les besoins en produits dont la vente est autorisée en officine pour définir les modalités d'achat :

Le *Référentiel de pharmacie officine* nous renseigne sur les différents produits autorisés en officine :

« La liste des produits dont la vente est autorisée en officine est définie par l'article L 4211 -1 du Code de la Santé Publique portant sur le monopole des pharmaciens et modifié par Ordonnance n°2007-613 du 26 avril 2007 - art. 26 JORF 27 avril 2007 sont réservées aux pharmaciens, sauf les dérogations prévues aux articles du présent code :

- 1° La préparation des médicaments destinés à l'usage de la médecine humaine ;
- 2° La préparation des objets de pansements et de tous articles présentés comme conformes à la pharmacopée, la préparation des produits destinés à l'entretien ou l'application des lentilles oculaires de contact ;
- 3° La préparation des générateurs, trousseaux ou précurseurs mentionnés à l'article L. 5121-1 ;
- 4° La vente en gros, la vente au détail et toute dispensation au public des médicaments, produits et objets mentionnés aux 1°, 2° et 3° ;
- 5° La vente des plantes médicinales inscrites à la pharmacopée sous réserve des dérogations établies par décret ;
- 6° La vente au détail et toute dispensation au public des huiles essentielles dont la liste est fixée par décret ainsi que de leurs dilutions et préparations ne constituant ni des produits cosmétiques, ni des produits à usage ménager, ni des denrées ou boissons alimentaires ;
- 7° La vente au détail et toute dispensation au public des aliments lactés diététiques pour nourrissons et des aliments de régime destinés aux enfants du premier âge, c'est-à-dire de moins de quatre mois, dont les caractéristiques sont fixées par arrêté des ministres chargés de la consommation et de la santé ;
- 8° La vente au détail et toute dispensation de dispositifs médicaux de diagnostic in vitro destinés à être utilisés par le public.

La fabrication et la vente en gros des drogues simples et des substances chimiques destinées à la pharmacie sont libres à condition que ces produits ne soient jamais délivrés directement aux consommateurs pour l'usage pharmaceutique et sous réserve des règlements particuliers concernant certains d'entre eux » *Référentiel de pharmacie officine page 59.*

E1 : Prévoir, la pharmacie BATSCH est située à Metz Sablon à la frontière de Metz Magny. Nous ne sommes pas au centre-ville mais aux alentours. La population à Metz Sablon n'est pas aisée, on le ressent au comptoir, notre conseil est souvent limité par un panier moyen faible souhaité par le patient. N'étant pas très loin de Metz Magny, nous avons aussi une population assez âgée avec des ordonnances chroniques et des demandes liées à leurs pathologies chroniques (constipation, sécheresse oculaire, diarrhée, arthrose et d'autres pathologies). L'analyse de la clientèle de la pharmacie BATSCH est bien connue des employés et de Marie-Pierre KERNER.

E2 : Mettre en œuvre, Marie-Pierre KERNER s'occupe des achats et des contrats commerciaux, nous n'avons pas de charte d'achat. En effet, elle préfère concerter l'équipe avant d'implanter un produit, l'équipe est formée directement par le laboratoire dès l'achat du produit. Cette méthode est présente depuis le début de la pharmacie et M. BATSCH préfère que l'on procède de cette façon afin de limiter les périmés. Elle s'occupe aussi des contrats commerciaux et la mise en concurrence des différents laboratoires est faite lors de chaque rendez-vous qu'elle planifie.

E3 : Évaluer et améliorer, le suivi des taux de ruptures est analysé toutes les semaines. En effet, nous sommes attentifs lors des achats grossistes des ruptures de génériques ou de princeps. Si c'est le cas, nous essayons de nous faire dépanner par le laboratoire en les contactant directement ou par un autre grossiste.

Ces ruptures sont enregistrées et relayées au commercial afin de les lui signaler. Ceci est un argument quand le commercial nous signale une baisse de notre chiffre qui peut entraîner une baisse de notre remise.

Après discussion avec Marie-Pierre, elle note toutes les demandes non satisfaites par un laboratoire pour les renégocier par la suite.

3.2.3.1.2 Réaliser les choix des produits dont la vente est autorisée en officines selon des critères adaptés :

E1 : Prévoir, le *Référentiel de pharmacie officine* nous présente deux outils aidant à la décision dans le choix des produits et des fournisseurs selon des critères économiques et techniques :

- Grille d'évaluation des prestations fournisseur : j'ai élaboré une grille d'évaluation chiffrée selon différents secteurs importants. Le prix, la qualité, les délais et les services, ce sont quatre critères indispensables pour différencier les points faibles et points forts d'un prestataire (annexe 25)
- Une grille d'évaluation des produits : elle contient les mêmes critères que pour les prestations fournisseurs mais avec des sous-parties spécifiques aux produits (annexe 26).

E2 : Mettre en œuvre, après l'élaboration des grilles d'évaluation, je les ai communiquées à Marie-Pierre KERNER pour qu'elle puisse les remplir lors de ces prochains rendez-vous et ainsi avoir des arguments solides lors de la négociation avec les différents prestataires. De plus, la grille d'évaluation de produit va permettre un choix plus rapide et clair avec l'ensemble de l'équipe officinale. Un classeur a été créé pour hiérarchiser et archiver les différentes grilles d'évaluation.

E3 : Évaluer et améliorer, nous verrons par la suite ce point lorsque Marie-Pierre me remontera ses impressions sur ce nouvel outil d'aide à la commande.

3.2.3.1.3 Établir et suivre les contrats entre la Pharmacie et les fournisseurs :

E1 : Prévoir, nous avons deux personnes pouvant signer les contrats d'achats, ce sont Marie-Pierre KERNER et Philippe BATSCH. Nous avons préféré partager les tâches puisque je m'occupe de la mise en place de la qualité au sein de la pharmacie et des réassort grossistes.

E2 : Mettre en œuvre, lors de la réception des commandes laboratoires, les préparatrices ne font que la réception quantitative et la réception financière, avec vérification des marges qui est assurée par Delphine CHRISTOPHE. Seules les commandes grossistes sont réceptionnées financièrement et quantitativement simultanément, pour cela, nous avons créé une procédure : procédure *de commande grossiste* (annexe 19).

Les bases de données des fournisseurs sont mises à jour dès qu'un changement de représentant survient. Ceci est assuré par le logiciel LGPI grâce aux fiches fournisseur de chaque laboratoire. Toute modification de contrat sera archivée par Marie-Pierre KERNER.

E3 : Évaluer et améliorer, les taux de litiges sont assurés par la fiche de dysfonctionnement global qui recense toutes les erreurs de commandes ou de relances faites à la pharmacie.

3.2.3.2 Assurer l'approvisionnement de la pharmacie en produits dont la vente est autorisée en officine :

3.2.3.2.1 Cartographier et prévoir les approvisionnements dont la vente est autorisée en officine :

E1 : Prévoir, les besoins de la pharmacie BATSCH sont déjà définis, en effet, les laboratoires et les produits étaient déjà implantés avant mon arrivée. La nécessité de mettre des commandes programmées ou de mettre en place un cadencier sont essentiels. Comme nous l'informe *Le référentiel de pharmacie officine*, un cadencier est un calendrier de commande qui prend en compte, nos rotations, le franco, les délais de paiement et de livraison. Cet outil n'était pas mis en place à la pharmacie BATSCH. Marie-Pierre KERNER qui s'occupe des commandes laboratoires a été informée de cet outil et de la nécessité de le mettre en place.

E 2 : Prévoir et mettre en œuvre, avec Marie-Pierre KERNER nous avons mis en place des commandes programmées sur certains laboratoires dont les réassorts sont prévisibles sur l'année. Les catalogues sont mis à jour régulièrement et le cadencier est suivi grâce au logiciel LGPI via les commandes grossistes. Si un produit qui est commandé directement au laboratoire est en rupture, le logiciel nous indique qu'une commande programmée est prévue. On peut par la suite avancer la date de livraison de la commande pour ne pas être en rupture d'un produit ou de devoir le commander chez le grossiste.

E 3 : Mettre en œuvre, nous évaluerons par la suite si cet outil nous a permis d'éviter des possibles dus au comptoir. Cet outil nous fera, pour sûr, gagner du temps.

3.2.3.2.2 Organiser et planifier l'approvisionnement en produits dont la vente est autorisée en officine :

E1 : Prévoir, chaque produit a déjà un seuil minimum et maximum de commande, paramétrés dans le logiciel LGPI. En effet, ce dernier calcule en fonction de nos ventes, la quantité de produit à commander. Cependant ce système n'est pas infaillible, le logiciel commande trop de produits, c'est à nous de le gérer manuellement dans ce cas.

Nous avons un système de codification de chaque produit qui permet de savoir si le produit se commande chez le grossiste, en commande laboratoire ou chez un autre prestataire que

les grossistes. Il est nécessaire de faire une procédure de commande direct et de grossiste. De plus, aucune procédure n'est présente en cas d'incident lors de la réception, de dépannage de produit chez un confrère ou de commande en cas de garde.

E2 : Mettre en œuvre, nous avons mis en place avec l'équipe un ensemble de procédures pour combler ce manque. Plusieurs procédures ont été rédigées puis validées par l'équipe :

- Procédure de réception de commande grossiste (annexe 19).
- Procédure de garde (annexe 26).
- Procédure de dépannage chez un confrère (annexe 27).
- Procédure d'incident lors d'une réception d'une commande (annexe 28).

E3 : Évaluer et améliorer, nous verrons par la suite après la mise en place de ces procédures et si elles ont été respectées

3.2.3.3 Optimiser la gestion des stocks et assurer la mise à disposition des produits :

3.2.3.3.1 Définir une politique de gestion des stocks au sein de la pharmacie :

E1 : Prévoir, cette partie du *Référentiel de pharmacie officine* est assez compliquée puisque je ne suis pas le titulaire de la pharmacie BATSCH. Comme je l'ai expliqué précédemment, avec l'équipe, nous avons fait part au titulaire d'un manque de place au sein de la pharmacie. Il a pris en compte notre demande, ce qui a permis d'augmenter notre surface pour le stockage des dus et des produits. La possibilité d'automatisation n'est pas voulue par le titulaire par manque de place et le personnel en serait modifié. Cependant, la gestion des périmés et la surveillance qualitative du stock sont bien présents au sein de la pharmacie mais aucune procédure écrite n'est présente. Il en est de même pour le traitement des alertes sanitaires, il est donc nécessaire de les créer.

E 2 : Mettre en œuvre, avec l'équipe nous avons mis en place les procédures suivantes :

- Procédure de gestion des périmés et des stocks (annexe 29).
- Procédure de gestion d'alerte sanitaire (annexe 30).

Ces deux procédures permettent d'assurer la gestion des stocks, des périmés et des alertes sanitaires.

E3 : Évaluer et améliorer, nous verrons par la suite si des fiches de dysfonctionnements ont été réalisées en rapport avec ces procédures.

3.2.3.3.2 Organiser l'espace de stockage des produits dont la vente est autorisée en officine :

E 1 : Prévoir, plusieurs éléments de preuve sont déjà présents dans les procédures ultérieures pour ce sous-chapitre. En effet, le principe « premier entré – premier sorti » en tenant compte de la date de péremption est assuré par la procédure de gestion des périmés (annexe 29 dans le sous-chapitre « Lors du facing »). Les produits impropres à la vente sont mis de côté grâce à la procédure des périmés et de retrait de lot.

La liste des produits à forte rotation n'a pas été faite car le logiciel LGPI permet de nous sortir cette liste. Une procédure de remplissage sera nécessaire pour clarifier l'emplacement de chaque type de produit et son roulement. Elle évitera aussi les erreurs de remplissage que ce soit au niveau du dosage ou du conditionnement et permettra d'avoir une réserve ordonnée et claire.

Une procédure sur les retours des médicaments périmés ou non utilisés des patients via le Cyclamed devra également être faite.

E2 : Mettre en œuvre, une procédure de remplissage et de rangement (annexe 18) et une procédure des retours produit via Cyclamed a été créée (annexe 20). Pour les plans, la présentation de la pharmacie se fera par un employé selon la procédure d'accueil d'un nouveau membre (annexe 10).

E3 : Évaluer et améliorer, nous avons déjà fait des travaux pour augmenter notre stockage en réaménageant le vestiaire et le back-office. Un audit sera fait par la suite sur les employés.

3.2.3.3.3 Maitriser le circuit jusqu'à la mise à disposition des produits dont la vente est autorisée en officine :

E1 : Prévoir, une procédure a été établie pour les livraisons, procédure de livraison (annexe 31). Aucune livraison n'est prévue en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie.

Le planning des livraisons est assuré par la procédure de livraison, les gestions des reliquats est assuré par la procédure d'incident lors d'une réception d'une commande (annexe 28).

Les commandes sont archivées dans un classeur en attendant leur réception et elles sont gardées jusqu'à l'obtention de la facture.

E2 : Mettre en œuvre, plusieurs procédures déjà mises en place prouvent la mise en place de chapitre au sein de la pharmacie. En effet, la procédure de réception de commande grossiste et direct (annexe 19) assure une réception en vérifiant physiquement et informatiquement l'exactitude de la commande. La procédure sur la gestion des dus (annexe 22) assure une vérification des dus avant la délivrance du produit au patient. La procédure de remplissage et de rangement (annexe 18) permet d'encadrer le remplissage par le personnel pour éviter tout dysfonctionnement.

E3 : Évaluer et améliorer, un audit auprès de l'équipe et une analyse des dysfonctionnements sera fait.

3.2.3.4 Acheter les consommables et les équipements :

3.2.3.4.1 Identifier les besoins en consommables et équipements :

E1 : Prévoir, nos consommables sont gérés différemment selon le type d'équipements :

- Imprimante : les consommables sont automatiquement commandés dès lors que l'imprimante a un niveau bas d'encre ou que le toner est usagé. Ils arrivent directement à la pharmacie.
- Les consommables bureautiques : Lorsque les stocks sont en diminution, nous procédons à un inventaire du stock. Différents éléments seront commandés selon les besoins (classeur, agrafeuses, papier vierge...etc). Aucune procédure écrite n'a été réalisée pour l'inventaire et la commande des produits. Marie-Pierre KERNER s'occupe de cette commande.
- Les cartouches OKI : elles sont commandées via un site commerçant sur internet. Leur commande sera intégrée dans la future procédure pour commander les besoins bureautiques. Jean-Pascal BARBET s'occupe de cette commande.
- Les produits ménagers : la femme de ménage s'occupe du réapprovisionnement sur son temps de travail. Elle dresse une liste de ce qu'elle a besoin et elle fait les courses. Elle prend l'argent nécessaire dans la caisse puis dépose la facture dans la caisse enregistreuse.

- L'informatique : un site internet assure les commandes des écrans des ordinateurs et pour le reste le prestataire PHARMAGEST assure la maintenance et le remplacement des imprimantes ou des ordinateurs.
- La monnaie : l'inventaire de la monnaie est important, nous avons eu de nombreux dysfonctionnements notamment avec les pièces de deux centimes.
- Timbre-Poste : indispensable pour l'envoi des factures aux tutelles ou autres besoins.
- Feuille CERFA : permet d'assurer le remboursement des soins lorsque le tiers payant n'est pas possible.
- Rouleau de carte bancaire : indispensable pour imprimer les tickets de carte bancaire.

Une procédure d'achat est nécessaire vu que le reste des équipements se commandent automatiquement.

E 2 : Mettre en œuvre, la liste des besoins a été analysée, les contrats commerciaux ont déjà été établis avant la mise en place du *référentiel de pharmacie officine*. N'ayant pas accès aux contrats fournisseurs, la mise en concurrence de ces derniers sont gérés par le titulaire, Philippe BATSCH.

E 3 : Évaluer et améliorer, les besoins sont réévalués lors des réapprovisionnements. L'impact économique est évalué lors des bilans annuels de la pharmacie. L'analyse du sur-stock et de l'utilisation des équipements seront assurés par la procédure que nous verrons par la suite

3.2.3.4.2 Organiser et planifier l'approvisionnement en consommables et équipements :

E1 : Prévoir, aucune procédure n'est mise en place pour organiser et planifier l'approvisionnement des équipements. La mise en place d'un seuil de sécurité des stocks sera définie et leur lieu de stockage également. Aucune procédure d'approvisionnement d'urgence n'a été faite.

E2 : Mettre en œuvre, une procédure a été créée pour sécuriser les stocks de consommables et d'équipements (annexe 32). De plus, une note a été prévue en cas d'urgence pour chaque type de produit.

E 3 : Évaluer et améliorer, les fiches de dysfonctionnements en cas de problème de consommables indiqueront si la procédure est bien appliquée. Nous avons eu des fiches de

dysfonctionnements dans tous les types de produits, nous analyserons par la suite si cela est encore d'actualité après la mise en place de cette procédure.

3.2.3.4.3 Etablir et suivre les contrats entre la pharmacie et les fournisseurs :

Cette partie concerne M. BATSCH, nous travaillons avec les prestataires qu'il souhaite. Je lui ai communiqué cette partie pour qu'il analyse les différents contrats.

3.2.4 Prise en charge du patient à l'officine (40) :

3.2.4.1 Dispensation et traçabilité des médicaments prescrits :

3.2.4.1.1 Valider la conformité administrative de la prescription :

E1 : Prévoir, il fallait créer un support papier pour que la validation de l'ordonnance se fasse selon la réglementation en vigueur. Pour cela, un support papier était nécessaire d'où ma procédure de primo-dispensation (annexe 12). Elle permet avant d'imposer le tampon de l'officine de vérifier tous les critères indispensables à la validation d'une prescription. Nous avons bien un élément de preuve.

E2 : Mettre en œuvre : à l'aide du *référentiel de pharmacie officine*, j'ai pu réunir tous les éléments indispensables à la validation de la conformité de la prescription. Cependant, un relevé des appels téléphoniques au médecin est fait à chaque appel pour garder une traçabilité et analyser les objets des appels.

Ce dispositif est assuré grâce au cahier se nommant « appel téléphonique à un médecin », nous y répertorions, la date, l'heure et l'objet de l'appel ainsi que le nom du prescripteur et du dispensateur. La finalité de l'appel est aussi mentionnée.

E3 : Evaluer et améliorer : au sein de l'officine, nous avons mis en place un cahier qui répertorie les appels au médecin (Procédure de primo-dispensation - chapitre 6.j). Cela nous permet d'analyser les appels récurrents et ainsi prévoir des solutions par la suite pour les éviter.

3.2.4.1.2 Identifier le patient, si besoin créer son dossier et vérifier ces droits :

E1 : Prévoir, l'étape d'identification du patient et si besoin la création de son dossier a fait l'objet d'une procédure à part, procédure d'une création d'un dossier patient et son actualisation (annexe 33) afin de ne pas alourdir la procédure de primo-dispensation.

Deux dispositifs de mise à jour de carte vitale sont disponibles dans la pharmacie, une ouverte à la patientèle et l'autre est un lecteur de carte vitale faisant les mises à jour.

E 2 : Mettre en œuvre, il est nécessaire de scanner les pièces justificatives comme la procédure d'une création d'un dossier patient et son actualisation le stipule (annexe 33).

Tous les cas de figures énumérés dans le référentiel pharmacie officine sont traités par cette dernière. De plus la procédure de primo-dispensation rappelle la nécessité de prendre toutes les coordonnées d'un patient lors de sa délivrance.

E 3 : Evaluer et améliorer, Delphine SCHWINN et Ester DELORME qui s'occupent des rejets me feront remonter les différents rejets afin de réajuster cette procédure au besoin.

3.2.4.1.3 Procéder à l'analyse pharmaceutique de la prescription et prévenir l'iatrogénie :

Je fais référence à l'analyse pharmaceutique dans la procédure de primo-dispensation (6.c) et l'iatrogénie avec la consultation systématique de son historique (6.d) :

E 1 : Prévoir, le Référentiel de Pharmacie d'Officine nous indique qu'il faut avoir une base de données actualisée, certifiée qui permet d'analyser les ordonnances. Le logiciel LGPI a cette fonction et son actualisation se fait tous les soirs.

E 2 : Mettre en œuvre, j'en fais mention dans la procédure de primo-dispensation (annexe 12 6.b). La traçabilité des interventions pharmaceutiques est assurée par le cahier de traçabilité des appels aux médecins. Elles sont mentionnées sur les ordonnances pour justifier à la caisse certains changements sur la prescription avec accord du médecin.

De plus, nous avons mis en place une procédure de vérification des ordonnances (annexe 34), appliquée tous les jours permettant de vérifier toutes les ordonnances et leur validité. Toutes les préconisations du Référentiel de Pharmacie d'Officine sont respectées par cette dernière.

E 3 : Evaluer et améliorer, l'analyse du cahier d'appel du médecin permettra de faire un bilan et d'avoir les actions correctives au besoin. Les interventions pharmaceutiques réalisées grâce à la vérification d'ordonnance seront analysées et des changements dans les procédures seront peut-être envisageables. Un compte rendu sera prévu au vu des résultats des fiches de dysfonctionnements.

3.2.4.1.4 Délivrer les médicaments prescrits et assurer la traçabilité de la délivrance :

E 1 : Prévoir, Les règles de dispensation et leur évolution sont indiquées dans la procédure de primo-dispensation et leur évolution est assurée par le classeur « information » Par exemple, l'information sur la dispensation du baclofène à raison de 80 mg/jrs est assurée par la messagerie du logiciel LGPI à tous les employés et elle est archivée dans un classeur qui se nomme « information ». Un suivi et une mise à jour des règles de dispensation sont assurées et archivées.

La mise en avant du DP est assurée au comptoir dans la « procédure de primo-dispensation » (annexe 12). Un emplacement est dédié aux fascicules d'information pour les patients dans le magasin.

E2 : mettre en œuvre, le référentiel de pharmacie officine stipule : « les règles de délivrance et les possibilités de substitution sont appliquées ».

La substitution est assurée par la procédure de substitution par un générique (annexe 11). Une procédure de renouvellement d'ordonnance a été créé (annexe 37).

Le logiciel LGPI nous indique quel produit peut être substitué grâce à sa base de données. Toutes les autres recommandations du Référentiel de Pharmacie d'Officine sont dans la procédure de substitution par un générique. Pour vérifier que la procédure est bien respectée, le pharmacien doit vérifier les ordonnances à l'aide du logiciel LGPI. J'ai créé une procédure de vérification des ordonnances (annexe 34).

E 3 : Évaluer et améliorer, La procédure de vérification des ordonnances contient une fiche de dysfonctionnement de non-conformité (annexe 6). Elles seront analysées pour trouver d'autres plans d'actions d'amélioration. Une mesure corrective sera pensée et planifiée. Ainsi, le taux d'erreur sur différents domaines sera exploitable et sera utilisé lors des réunions de l'officine.

3.2.4.1.5 Dispenser les conseils adaptés aux médicaments prescrits :

E1 : Prévoir, le Référentiel Pharmacie d'Officine nous préconise de mettre en place le conseil associé lors de la délivrance. Cette partie est assurée par une formation continue de mes collègues via les formations des délégués pharmaceutiques. Cette formation est par la suite résumée sur format papier disponible dans le classeur des procédures dans la section « Formation ».

E2 : Mettre en œuvre, les éléments d'appréciations sont dans la procédure de conseil (annexe 35) et une procédure de délivrance de produit de contention a été faite (annexe 36).
Le support d'enregistrement des conseils est dans le classeur « procédure » intercalaire « Formation ».

E3 : Evaluer et améliorer, il faudra faire une enquête de satisfaction chez les patients et le personnel pour avoir une idée de son impact.

Le critère 5.1.6 fait référence à la **Préparation des Dose à Administrer (PDA)**, c'est un acte qu'on ne pratique pas dans cette officine.

Le critère 5.1.7 est sur l'organisation de la dispensation ou la livraison à domicile. Le référentiel pharmacie officine, nous montre bien la distinction entre la livraison qui nécessite une personne habilitée (pharmaciens, préparateurs ou étudiants en pharmacie) et la simple livraison qui peut être effectué par une personne extérieure à l'officine.

Pour notre part, toutes les livraisons sont faites par une personne de l'équipe officinale.

E1 : Prévoir, le référentiel pharmacie nous dit de faire un registre des livraisons et un protocole de transport selon le produit. Cela n'était pas présent en format papier au sein de l'officine, la création d'une procédure de livraison était nécessaire (annexe 37).

E 2 : Mettre en œuvre, d'après le référentiel pharmacie, un registre de livraison est nécessaire, pour cela, on classera la feuille imprimée du patient dans un classeur avec une copie de l'ordonnance livrée.

E 3 : Evaluer et améliorer, la satisfaction sera évaluée par la suite et les fiches de dysfonctionnements pourront mettre en avant certaines failles.

3.3 Suivi des actions :

3.3.1 Présentation des fiches de dysfonctionnements :

Après la mise en place des actions via les procédures, il est nécessaire d'analyser les fiches de dysfonctionnements. Elles vont me permettre d'évaluer plusieurs critères :

- Le respect des procédures par les employés.
- La bonne compréhension des procédures par les employés.
- Les lacunes possibles de certaines procédures et les réactualiser.
- Vérifier l'adhésion globale des employés face à la démarche qualité.

Nous avons distingué deux types de fiches de dysfonctionnement :

- Une fiche de dysfonctionnement globale : elle prend en compte les dysfonctionnements dans les secteurs clés de la pharmacie d'officine, au comptoir, le magasin, le back-office, les livraisons et les autres secteurs (annexe 5).
Les dysfonctionnements sont évalués selon son degré de risque, son origine et son action corrective. De plus, une date doit être fixée pour résoudre ce problème pour élaborer un calendrier qualité.
- Une fiche de non-conformité : elle répertorie toutes les erreurs de délivrance détectées lors de la vérification des ordonnances (annexe 6). On examine la nature de l'erreur (erreur de dosage, quantité, de produit, de substitution ou autre) et sa gravité potentielle ou réelle sur le patient et/ou pour l'officine. La suite est sur le même raisonnement que la fiche de dysfonctionnement global.

Nous avons préféré faire deux fiches pour une exploitation des résultats plus simple et lisible.

3.3.1.1 Les fiches de dysfonctionnement de délivrance :

3.3.1.1.1 Le type de dysfonctionnement :

Nous avons détecté 20 dysfonctionnements de délivrance, le premier type d'erreur est dû à la quantité délivrée qui n'est pas conforme à la prescription, 45% des erreurs.

Puis en égalité, nous avons les erreurs de dosages de 25% et de produit de 25%.

Nous avons 5% d'erreurs dites « autres », elles sont dues à un mauvais scannage de l'ordonnance.

Il sera nécessaire de revoir avec l'équipe la procédure de primo-dispensation (annexe 12), ce sont des erreurs d'inattention qui sont évitables.

Le but premier d'une officine est d'obtenir un taux d'erreur le plus proche de zéro mais du fait que le facteur humain est très présent dans ce métier, il est impossible à atteindre.

Afin de mieux analyser ces erreurs, il est indispensable de voir leur incidence sur le patient ou l'officine.

Type de dysfonctionnement de délivrance

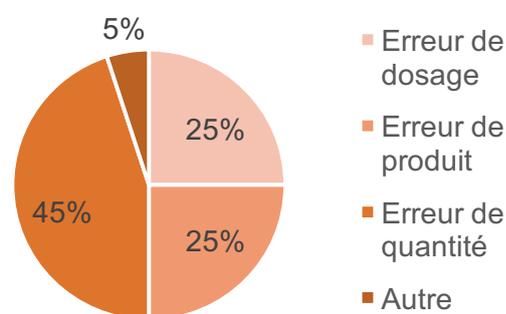


Figure 2 - Type de dysfonctionnement de délivrance

3.3.1.1.2 Le risque du dysfonctionnement :

Risque faible : nous avons 60% des dysfonctionnements que j'ai jugés comme faible. Nous allons analyser à quel type d'erreur est associés ce risque faible. Ce jugement fut élaboré par le PRAQ au vu de l'incidence que pourraient avoir ces dysfonctionnements sur l'officine ou sur le patient. Ce critère permet de prioriser les actions à venir et de pouvoir classer les dysfonctionnements selon l'impact sur l'entreprise.

67% des erreurs faibles viennent d'une erreur de quantité, 17% d'une erreur de dosage, 8% d'une erreur de produit et 8% du à un mauvais scannage de l'ordonnance.

Les erreurs de quantité ne sont pas des erreurs graves pour la santé du patient mais agaçantes, ce dernier doit revenir à la pharmacie une deuxième fois. Elles ne sont pas à négliger. Les erreurs de dosage sont du à des erreurs de dilution homéopathique qui n'est pas dangereux pour le patient mais restent des erreurs importantes pour l'image de la pharmacie. Quant il s'agit de l'erreur du à un produit, c'est une délivrance d'hexomédine simple à la place d'une hexomédine transcutanée délivrée, le risque est faible pour le patient mais sa prise en charge en est perturbée.

Tous ces dysfonctionnements ont été détectés avant que le patient commence son traitement grâce à la vérification des ordonnances.

Les risques faibles en fonction du type d'erreur

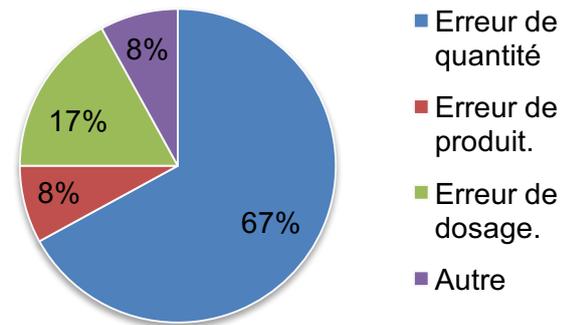


Figure 3 - Les risques faibles en fonction du type d'erreur

Risque important : nous avons 10% des dysfonctionnements qui sont importants, ce qui représentent deux dysfonctionnements.

28% sont des erreurs de dosage, par exemple, une erreur sur la délivrance de CoAprovel 300/25 délivré au lieu d'un CoAprovel 300/12,5, le produit est bon mais le dosage en hydrochlorothiazide est faux, c'est une erreur importante mais pas majeure à mon sens. 72% des erreurs sont des erreurs de produit, délivrance d'un Artelac à la place d'un Aquarest qui était prescrit, c'est une erreur importante mais qui ne met pas la vie du patient en danger.

Risque important en fonction du type d'erreur

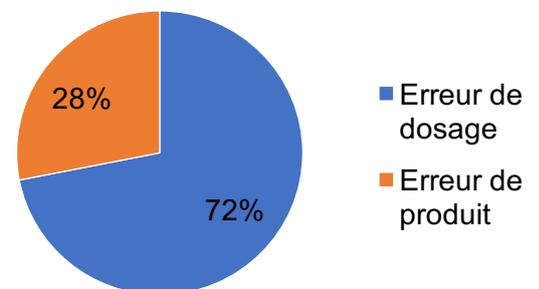


Figure 4 - Risque important en fonction du type d'erreur

Risque majeur : 30 % des dysfonctionnements ont été évalués comme majeurs. Regardons quelles sont les erreurs qui entraînent le plus de risques majeurs :

Nous avons 50% des erreurs majeurs qui sont dû à une erreur de produit, 33% dû à une erreur de dosage et 17% dû à une erreur de quantité.

Pour les erreurs de produits, ce sont des produits sensibles ou des erreurs de galénique qui sont préjudiciables pour le patient. De même, pour les erreurs de dosage, ils concernent des produits sensibles comme les anticoagulants. Pour l'erreur de la quantité, c'est un risque majeur mais pour la pharmacie pas pour le patient, un produit cher a été facturé 2 fois alors que 3 boites ont été délivrées. Sans la vérification d'ordonnance, c'est une perte sèche pour la pharmacie.

Risque majeur en fonction du type d'erreur

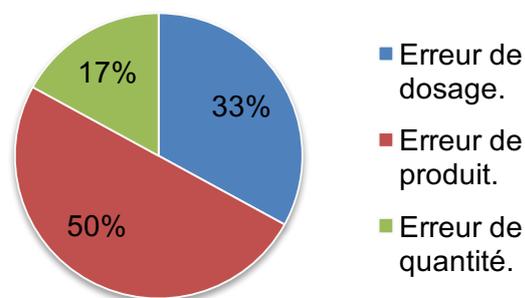


Figure 5 - Risque majeur en fonction du type d'erreur

3.3.1.1.3 La cause du dysfonctionnement :

Avant de mettre un plan d'action pour réduire ces dysfonctionnements, il est indispensable de comprendre l'origine de ces erreurs. Lors de ma future réunion avec l'équipe, il me faudra exploiter ces causes pour faire comprendre à l'équipe d'où viennent ces dysfonctionnements et comment les éviter. Voici comment je définis l'origine du dysfonctionnement : lorsque j'ai détecté une erreur de délivrance, je demande à l'employé en question si cette anomalie était normale ou non. L'employé m'explique comment il en était arrivé à cette erreur et s'il ne le disait pas explicitement, j'orientais mes questions vers la cause qui a créé ce dysfonctionnement. La personne finie par le dire d'elle-même ou je l'aide à définir l'origine de l'erreur de la délivrance.

Nous allons voir à l'aide d'un graphique qu'elles sont les principales causes des dysfonctionnements.

Cause du dysfonctionnement de délivrance

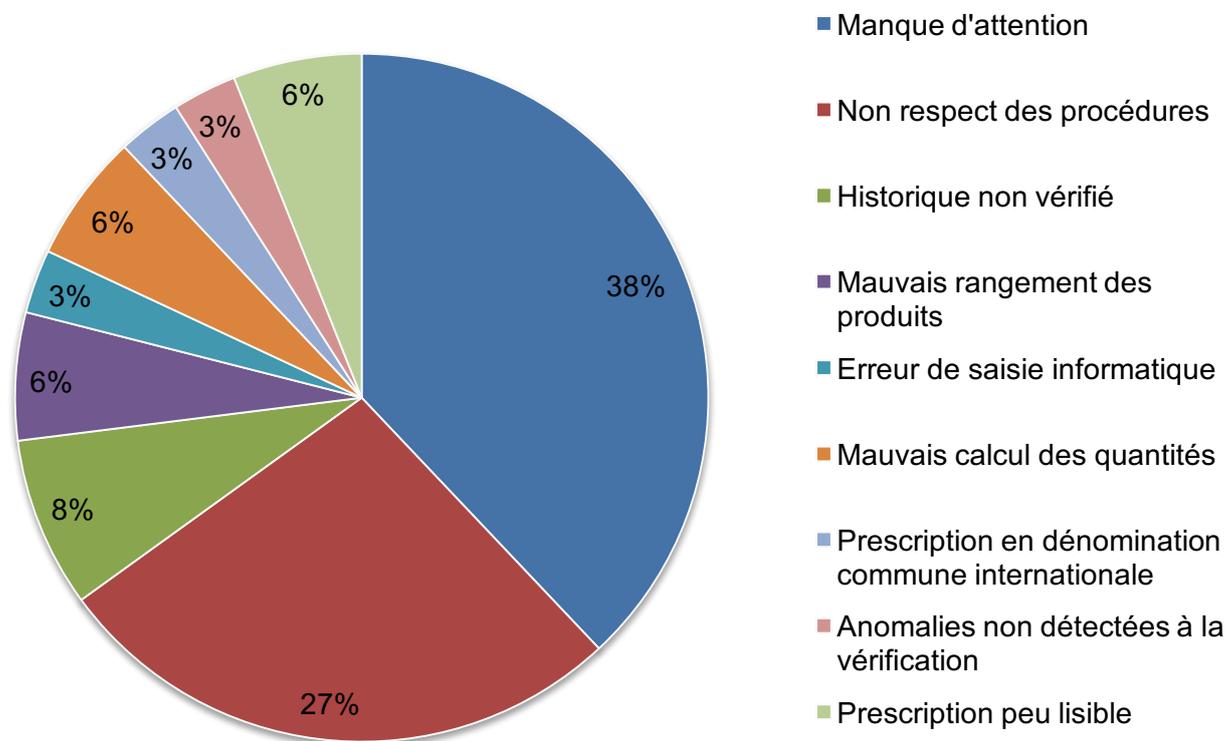


Figure 6 - Cause du dysfonctionnement de délivrance

Les principaux facteurs sont le manque d'attention (38%) lors de la délivrance et le non-respect des procédures au comptoir (27%). Cela souligne un manque d'adhésion de l'équipe à ces procédures ou qu'elles sont peut-être trop lourdes. Cependant, le plus souvent ce sont des erreurs évitables dû à un manque d'attention au comptoir. Les employés font parfois deux activités en même temps, par exemple une réception de commande qui est interrompue par la délivrance d'ordonnance, ce qui perturbe leur attention. C'est une piste à développer lors de la prochaine réunion.

L'historique patient n'est pas assez consulté vu que 8% des causes de dysfonctionnement en découlent. Le mauvais rangement des produits et les erreurs de calculs des quantités sont à hauteur de 6% dans les causes de dysfonctionnements. Le reste des causes sont faibles mais préjudiciables, les ordonnances écrites en **D**énomination **C**ommune **I**nternationale (DCI) qui ne sont pas rattachées à un produit particulier. Les ordonnances faites informatiquement sont des sources d'erreurs potentiellement importantes car il faut vérifier scrupuleusement que la formule corresponde bien au produit délivré. Ce sont 3% des erreurs détectées, nous avons le même pourcentage d'erreurs pour les anomalies non détectées à la vérification des

ordonnances. La mise en place de ce système nous a permis d'éviter beaucoup d'erreurs mais le manque de temps au comptoir pour pratiquer cette vérification est longue et demande beaucoup de concentration, ce qui explique leur présence. Pour finir, il y a 6% des erreurs qui proviennent d'une ordonnance peu lisible qui peut porter à confusion, dans ces cas-là, l'appel du médecin n'a pas été fait car l'employé pensait avoir lu correctement l'ordonnance, ce ne fut pas le cas.

3.3.1.1.4 Ajuster et agir :

Au vu de l'analyse de ces résultats, il existe encore trop d'erreurs de délivrance ce qui peut être préjudiciable pour les patients ou la pharmacie. Les erreurs sont facilement évitables, lors de la prochaine réunion, nous allons revoir avec l'équipe les procédures pour cerner leur possibles failles. L'adhésion à l'assurance qualité devra être réévaluée pour chacun des employés.

3.3.1.2 Les fiches de dysfonctionnement global :

Ces fiches permettent de répertorier tous les événements préjudiciables à la pharmacie en excluant les erreurs de délivrance qui ont été traitées précédemment.

3.3.1.2.1 Le type de dysfonctionnement :

Nous avons recensé 30 dysfonctionnements globaux. Le secteur ayant le plus de dysfonctionnement global se situe dans le back-office à 41%, au comptoir avec 33%, lors des livraisons à 14% et dans le magasin à 11%. Nous n'avons pas eu d'autres secteurs référencant des dysfonctionnements.

Nous avons une répartition le plus important dans le back-office, c'est le secteur qui en présentait le plus dans mon audit de 3 mois avec les erreurs au comptoir. Ce sont aussi les secteurs où il y a plus d'activités faites, c'est normal qu'elles soient plus sources d'erreurs que les autres.

Le type des dysfonctionnements global

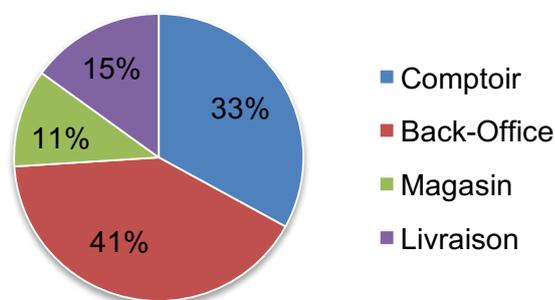


Figure 7 - Le type des dysfonctionnements globaux

3.3.1.2.2 La cause du dysfonctionnement global :

La principale cause des erreurs de dysfonctionnements globaux est le non-respect des procédures à 44%. Cela n'est pas étonnant car le respect des procédures évite l'apparition de dysfonctionnement et si un dysfonctionnement apparaît, son origine est souvent due à une étape non respectée. Cependant, cela montre que les procédures ne sont pas encore totalement acquises par le personnel, elles seront à revoir lors de la réunion avec l'équipe officinale.

La deuxième cause de ce dysfonctionnement est le manque d'attention lors des activités à hauteur de 35%. Les problèmes d'approvisionnements arrivent en troisième position avec 10%. Les deux autres causes du dysfonctionnement sont la « mauvaise foi de la patientèle » à 4% et le matériel vieillissant à 8%. Pour la « mauvaise foi de la patientèle », ce sont des patients qui assurent avoir payé un produit alors que ce n'est pas le cas par exemple.

Cause des dysfonctionnements globaux

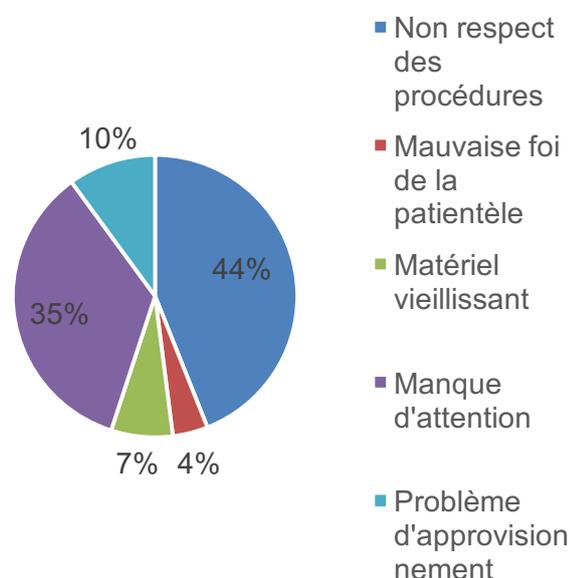


Figure 8 - Cause des dysfonctionnements globaux

Après vérification dans la bande de caisse, il s'avère que le patient n'a pas payé le produit mais cela crée des tensions au comptoir. Un manque de clarté, de notre part, est possible au comptoir, c'est un autre point à voir lors de la réunion.

Pour le matériel vieillissant, c'est un dysfonctionnement qui est indépendant de notre volonté mais qu'il faut anticiper en ayant des pièces de rechange. La procédure d'approvisionnement des équipements (annexe 32) permet de remédier rapidement à ce dysfonctionnement.

Les problèmes d'approvisionnements sont dus à un manque de monnaie, de matériel bureautique et des problèmes d'imprimante.

3.3.1.2.3 Le risque des dysfonctionnements globaux :

Majeur: Nous avons 8% des dysfonctionnements qui sont à mon sens majeur. Nous avons détecté des produits périmés en rayon et un patient s'est plaint qu'il n'avait eu aucune explication sur la délivrance de son ordonnance par exemple.

Important : pour ce risque nous avons 42%, il s'agit d'oubli de validation de paiement dans le logiciel, des prix mal affichés ou pas affichés et un rangement incorrect des dus, des produits mal rangés en tiroir, et des erreurs de rétrocession.

Faible : nous avons 50% des dus qui sont classés comme risque faible. Elle contient des erreurs de stock, de réception, de commande, de rétrocession ou un oubli d'imprimer le ticket carte vitale derrière l'ordonnance.

Risques des dysfonctionnement globaux

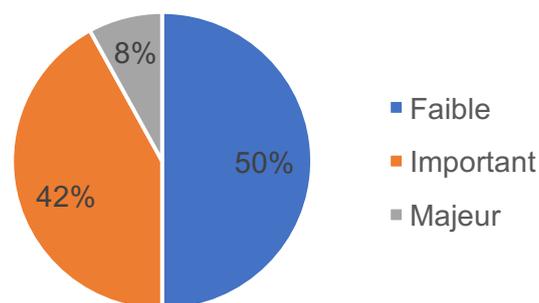


Figure 9 - Risques du dysfonctionnement globaux

3.3.1.2.4 Ajuster et agir :

Une remise au point des différentes fiches de dysfonctionnement sera faite avec l'équipe, en appuyant bien sur le manque d'application des procédures et le manque d'attention au comptoir qui créent des erreurs évitables. Nous allons revoir ensemble les solutions possibles pour palier à ces différents problèmes.

3.3.1.3 Perte pour l'officine :

Pour appuyer ma démarche auprès du titulaire et de l'équipe, j'ai souhaité mettre en avant les impacts qu'aurait pu avoir l'absence de qualité au sein de l'officine. Nous avons deux impacts, un impact économique avec une perte d'argent net et un impact humain.

Voici quelques exemples de dysfonctionnements qui sont préjudiciables pour l'entreprise :

- Les dus mal rangés qui peuvent être délivrés sans être réglés, c'est une perte sèche pour l'officine
- Les erreurs de facturation : une quantité facturée inférieure à la quantité délivrée, si elle n'est pas détectée à la vérification des ordonnances, c'est une erreur de stock créée et une perte d'argent pour l'officine.
- Les erreurs d'affichage des produits : si le prix affiché est inférieur au prix appliqué dans le logiciel, nous avons l'obligation de le vendre au prix indiqué. Cela entraîne un manque à gagner pour l'officine.
- Le mauvais paramétrage des produits : ce dernier est commandé au grossiste au lieu d'être directement commandé au laboratoire. Nous avons une perte de marge sur la vente. Le produit ne peut être retourné qu'avec un abattement parfois.
- Les règlements non validés dans le logiciel : source de conflit au comptoir véhiculant une mauvaise image de la pharmacie et une perte de temps au comptoir.
- Les périmés en magasin : si le produit est délivré, c'est une faute professionnelle, le patient peut douter de notre rigueur dans l'officine.
- Délivrance d'un produit sans avoir respecté la galénique : par exemple, une délivrance d'un produit sous forme de gélule alors que c'est prescrit en solution buvable. Si le patient a ouvert utilisé le produit, c'est dangereux pour le patient et c'est une perte financière pour l'officine qui doit remplacer le produit à ses frais.
- Les confusions entre 2 spécialités qui se ressemblent par leur nom : Lasilix Retard et Spécial, Aquarest/ Artelac, ce sont des confusions qui peuvent créer des dysfonctionnements importants ou majeurs.
- Les erreurs de dosage : le remplacement du produit est à la charge de la pharmacie et le patient doit revenir pour échanger le produit.

Les dysfonctionnements sont préjudiciables pour le patient et pour l'officine que ce soit en termes d'image ou financier. Grâce à l'assurance qualité mise en place dans l'officine de nombreux dysfonctionnements au sein de l'officine ont été évités, certains sont mesurables et d'autres non. On ne peut pas quantifier les erreurs évitées dû au respect des procédures mais il est certain que sans la mise en place du référentiel de pharmacie d'officine, ces pertes n'auraient pas été gérées ou détectées.

4 Enquête de satisfaction de la patientèle et adhésion de l'équipe à l'assurance qualité :

4.1 Enquête de satisfaction de la patientèle :

Après un an de mise en place de l'assurance qualité dans la pharmacie BATSCH, j'ai élaboré une enquête de satisfaction, auprès de la patientèle, pour mesurer les résultats de cette mise en place. J'ai créé un questionnaire à l'aide d'un outil s'appelant Google FORMS (41). Cet outil est un très bon support pour l'aide à la création d'un questionnaire et son exploitation. Avant de créer ce questionnaire, il me fallait définir ce que je voulais extraire comme réponse à notre patientèle.

Tout d'abord, il me fallait des questions de généralités pour situer notre patientèle (sexe, âge, fréquentation de l'officine). Pour la suite, l'assurance qualité devait être au centre de cette enquête de satisfaction. J'ai donc scindé différents domaines pour lesquels j'ai fait de l'assurance qualité et d'autres non. Cela me permettra de mesurer mes actions mise en place et d'en créer des nouvelles si les résultats sont insatisfaisants. Pour élaborer ce questionnaire, je me suis aidé d'une thèse soutenue à Rouen (42) et d'une thèse soutenue à Nancy (43).

J'ai utilisé un système de notation d'un à quatre, un étant la plus mauvaise note. Parfois, j'ai mis une réponse « Non applicable » pour les patients qui ne peuvent pas répondre à la question. Chaque question se termine par une note : « Remarque », ce qui permet au patient de formuler par écrit une note sur le domaine en question. Nous verrons par la suite que certains patients ont utilisé cette fonctionnalité.

Cette étude de satisfaction comporte 102 questionnaires remplis, je l'ai mise en place pendant un mois. J'ai imprimé 150 questionnaires à distribuer aux patients, certains ne me sont pas revenus. La mise en place de ce dispositif a mérité quelques réflexions, je voulais que les patients puissent répondre le plus objectivement et honnêtement aux questions.

Si le patient rend son questionnaire de satisfaction directement à un employé, il pourrait avoir peur que cette dernière puisse le lire en cas de réponses négatives. Nous avons acheté une urne pour y déposer les questionnaires. Ceci assure l'anonymat des questionnaires et nous permet d'avoir un point de collecte pour les patients qui n'avaient pas le temps de le remplir le formulaire sur place.

Pour ne pas influencer la patientèle, j'ai demandé à l'équipe officinale de présenter ce questionnaire en insistant sur l'honnêteté des questions pour que la pharmacie puisse améliorer leur prise en charge. Je sais, à travers les retours des patients, qu'ils ont une bonne opinion de moi. Je ne voulais pas que les patients me donnent que des bonnes notes pour m'aider dans ma thèse. Cela pourrait biaiser mon questionnaire de satisfaction. J'ai insisté

pour que chaque patient ait le droit de répondre à ce questionnaire et pas qu'aux patients bien connus de la pharmacie. Tous les avis sont nécessaires quelque soit leur fréquentation et leur rapport avec la pharmacie. Nous allons voir l'exploitation de ces résultats, le questionnaire est disponible en annexe 38:

Les questions de généralités :

- Le sexe de la patientèle de la pharmacie :

Comme beaucoup d'officine la patientèle est plus féminine que masculine. Nous avons 5 points d'écart entre les deux sexes.

Ces résultats ne m'étonnent pas car le plus souvent, c'est la femme qui s'occupe des soins dans la famille. Cet écart tend à diminuer avec la nouvelle génération. Ces informations nous permettent de savoir que plus de femmes ont répondu à notre questionnaire que d'hommes. Le logiciel LGPI confirme bien cette tendance avec 40 % d'hommes et 60% de femmes sur une année. Ce genre d'information est disponible dans la rubrique décisionnelle du logiciel LGPI.

Sexe de la patientèle de la pharmacie

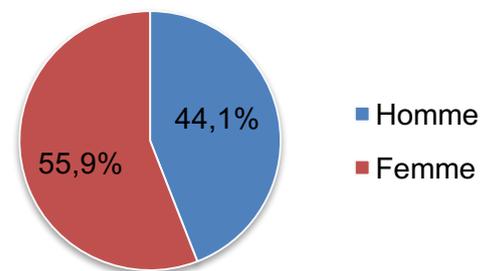


Figure 10 - Le sexe de la patientèle de la pharmacie

- **L'âge :**

Nous avons une patientèle assez âgée, 47,1% des sondés ont entre 56 à 70 ans et 24,5% ont 71 ans ou plus.

23,5% des sondés ont entre 31 ans à 55 ans et 4,9% des sondés ont entre 15 ans à 30 ans.

Même si la patientèle jeune va un peu moins à la pharmacie que la patientèle âgée dû au fait qu'ils ont moins de traitements chroniques, il serait intéressant de cibler un peu plus cette tranche d'âge. Je pense que si nous leur proposons des prix attractifs et de bons conseils, il serait possible de fidéliser cette patientèle peu présente dans la pharmacie. C'est un nouvel axe de travail qui peut être mis en place. Cependant le logiciel LGPI, dans la section décisionnelle, nous donne un autre résultat. La patientèle entre 31-55 ans est d'environ 35 %, 56-70 ans de 30%, 71 ans et plus de 20% et 15-30 ans de 25%.

Âge de la patientèle de la pharmacie BATSCH

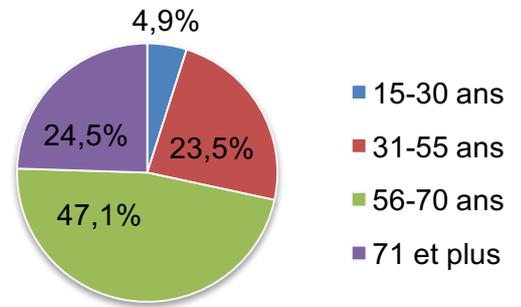


Figure 11 - Âge de la patientèle de la pharmacie BATSCH

- **La fréquentation de la patientèle :**

Nous avons une fréquentation assidue des patients, si on additionne, on a 87,1% des sondés qui vont une fois ou plus par mois à la pharmacie. La patientèle a confiance en nous et vient nous voir régulièrement, c'est une force qu'il faut garder au sein de cette pharmacie.

Nous avons aussi une fréquentation inférieure à une fois par mois (12,7%), je pense que c'est imputable à la patientèle jeune qui vient ponctuellement et à la patientèle sans traitement chronique. Le logiciel LGPI est en accord avec avec les résultats de l'enquête nous sommes dans les mêmes valeurs de grandeurs.

Fréquentation de la pharmacie BATSCH

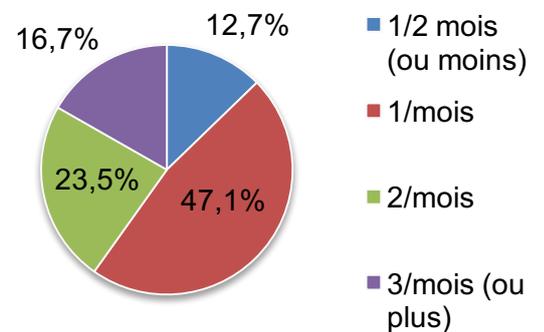


Figure 12 - Fréquentation de la pharmacie BATSCH

Pour conclure, la fréquentation des sondés est bonne mais il reste des actions à entreprendre pour fidéliser la patientèle jeune. C'est une population qui n'a pas pour habitude d'avoir une pharmacie attitrée, à nous de les inciter à revenir chez nous.

Voici les différents domaines que nous avons traités dans la pharmacie BATSCH :

- **Les places de parking** : nous avons quelques emplacements disponibles pour les voitures devant la pharmacie. Cette question est pertinente car j'ai souvent entendu au comptoir certains patients se plaindre de ce manque place mais je ne l'ai jamais mesuré. Avant d'engager une réflexion sur ce domaine, j'ai souhaité mesurer ce besoin de place.

Nous allons enlever les personnes non véhiculées et les répartir à part égale à chaque critère. Ce qui nous donne pour « places suffisantes », 54,65%, pour « Manque de places », 32,15%, pour « Difficile d'accès » 7,55% et pour « Impossible », 6,65%.

On a donc 45,35 % de personnes sondées qui ont un problème avec les places de stationnement contre 54,65% de personnes satisfaites.

Au vu de ces résultats, je pense qu'un nouvel axe d'amélioration a été trouvé au sein de la pharmacie.

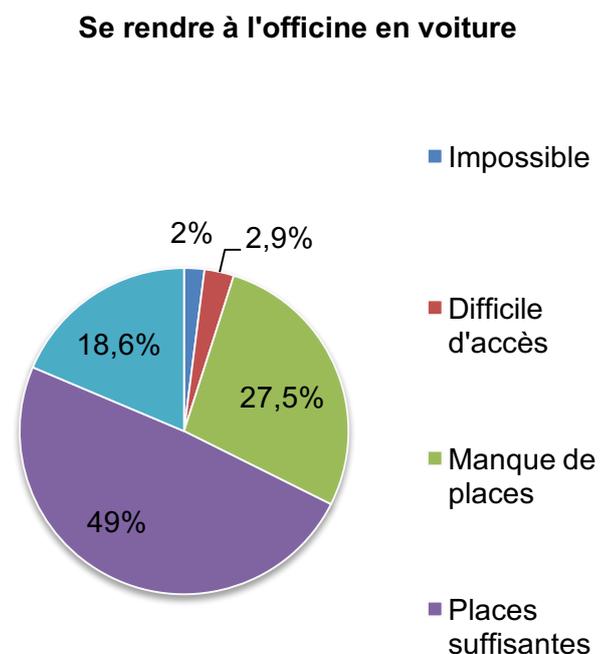


Figure 13 - Se rendre à l'officine en voiture.

- **L'accueil :**

Les résultats sont très flatteurs, M. BATSCH a toujours mis un point d'honneur au niveau de l'accueil. Les procédures de communications (procédure d'appel téléphonique et de primo-dispensation en annexe 9 et 12) mises en place ont permis de faire perdurer cette qualité.

Au vu des résultats, c'est un axe d'amélioration à surveiller mais qui est très satisfaisant. Cependant, ce critère devra être suivi, si on souhaite faire perdurer cet accueil dans l'officine.

L'accueil à l'officine

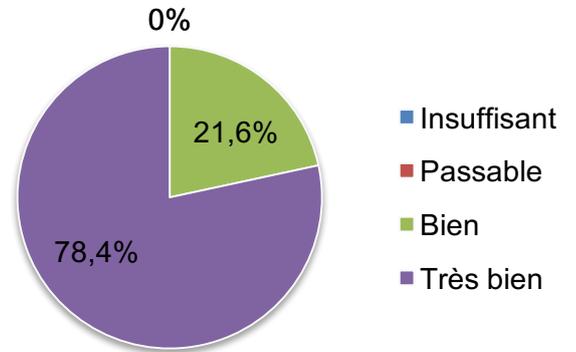


Figure 14 - L'accueil à l'officine.

- **Temps d'attente :**

Ce critère est important pour la patientèle, M. BATSCH a toujours voulu que la priorité soit le comptoir pour une prise en charge rapide du patient. Nous avons une personne qui a jugé le temps d'attente long, ce choix peut s'expliquer que lors des heures de pointes, l'attente est plus conséquente.

99% des personnes sondées trouvent que le temps d'attente est d'acceptable à rapide, tout comme l'accueil, ce sont des bons résultats mais à maintenir sur la durée.

Temps d'attente avant la prise en charge

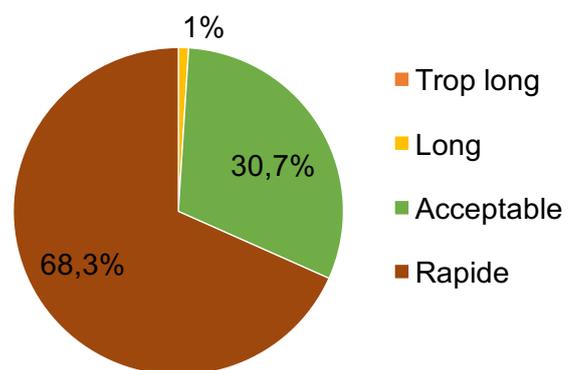


Figure 15 - Temps d'attente avant la prise en charge

- **Le temps de la prise en charge :**

J'ai choisi ce critère car lors de certains remplacements en temps qu'étudiant en pharmacie, j'ai remarqué que la patientèle s'impatiente au comptoir si la prise en charge est trop longue.

Dans la procédure de primo-dispensation (annexe 12), j'ai intégré une notion que l'équipe officinale ne faisait pas.

Quand il y a un problème sur une ordonnance qui nécessite une prise en charge dans le back-office, le patient doit être tenu au courant. On doit lui proposer d'attendre au comptoir le temps d'avoir plus d'informations ou de le rappeler quand on les obtiendra. Cela évite des patients agacés sans comprendre pourquoi la prise en charge est aussi longue.

Temps d'attente de la délivrance d'une ordonnance

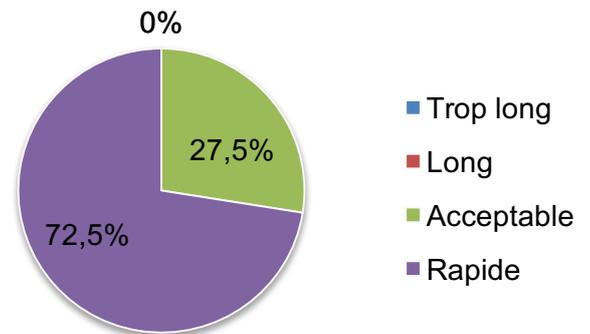


Figure 16 - Le temps de la prise en charge

Certaines règles ont été mises en place par M.BATSCH tel que ; ne pas perturber une personne qui sert et de se focaliser que sur la prescription lors de la délivrance.

Les résultats sont très bons 100% des sondés trouvent que le temps de la prise en charge est acceptable à rapide avec 72,5% pour rapide.

Ce critère n'a pas besoin d'être revu mais il doit perdurer.

- **Le conseil :**

C'est un critère essentiel, un patient bien pris en charge permettra d'éviter toute erreur dans son traitement. C'est notre rôle premier en tant que dernier rempart avant le début d'un traitement. J'ai mis en place certaines procédures qui vont dans ce sens avec la procédure de conseil (annexe 35), procédure de primo-dispensation (annexe 12), procédure de renouvellement (annexe 37).

Nous avons 100% des sondés qui pensent que nos conseils au comptoir sont bien à très bien avec 65,7%

Le conseil au comptoir

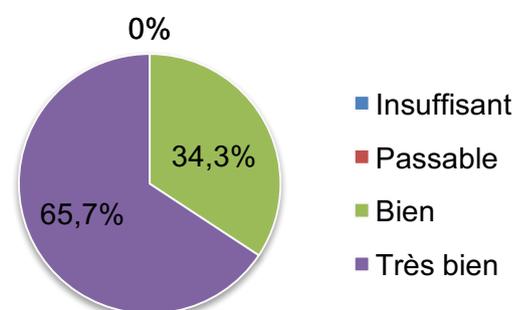


Figure 17 - Le conseil au comptoir.

de très bien. Nous avons eu une remarque d'un patient qui nous a mis « Très bien » avec comme annotation « Cela dépend de la personne qui vous sert ». Il sera nécessaire par la suite de revoir les conseils de façon individuelle pour éviter ce genre de remarques par la suite.

- **La confidentialité :**

Pourquoi avoir choisi ce critère ? Je sais que certains employés, y compris moi, parlent assez fort. Ce critère est très important pour le patient et pour le code de déontologie, le secret professionnel doit être respecté au comptoir.

On remarque que deux personnes sondées ont répondu pas assez, sur l'une des deux réponses, une remarque a été formulée : « Certains employés parlent trop fort ». Cette remarque corrobore certains soupçons, il sera nécessaire lors de la prochaine réunion de notifier cette remarque à l'ensemble de l'équipe.

Les résultats sont moins bons qu'ils y paraissent, la confidentialité devrait être parfaitement respectée à chaque fois.

Cependant, nous avons 35,3% des sondés qui trouvent qu'elle est correctement respectée, il est possible que les patients n'aient pas mis « Parfaitement » car nous avons parlé trop fort ou que les comptoirs sont peut-être trop rapprochés.

Cela nous laisse de nouvelles pistes d'amélioration pour la suite.

- **Le prix des produits :**

Nous sommes une pharmacie située aux abords du centre-ville de Metz. De plus, nous avons une pharmacie à Montigny-les-Metz, non loin de chez nous, qui a une politique de prix très agressive. C'est pour cela que j'ai intégré cette question, elle permettra de nous situer face à nos confrères.

La confidentialité est respectée

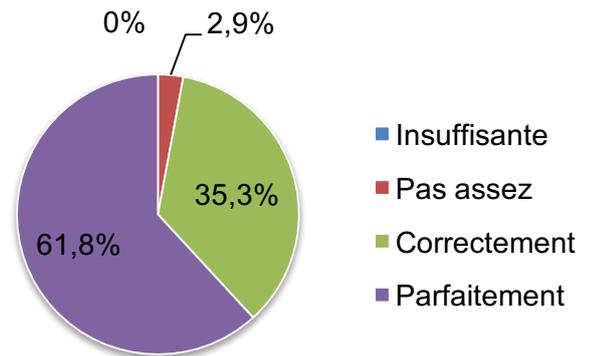


Figure 18 - La confidentialité est respectée

Les résultats sont très mitigés, nous n'avons que 11,9% des personnes sondées qui trouvent que nos prix sont conformes à leurs attentes pour le reste, 88,1% des sondés pensent que les prix sont corrects à très chers.

50,5% des résultats sont pour des prix corrects, cela est rassurant mais par contre, on a 36,7 % des réponses qui déclarent que les prix sont un peu chers à très chers.

On a une remarque écrite d'un patient : « Cela dépend des produits », je pense que ce sondeur fait allusion au prix de la parapharmacie car pour les médicaments dé-remboursés, nous avons une attention toute particulière sur les prix.

Il sera nécessaire de revoir le calcul des prix avec le titulaire afin de satisfaire au mieux notre patientèle.

Le prix des produits

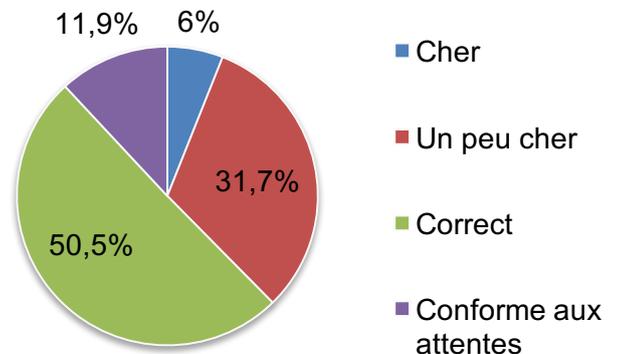


Figure 19 - Le prix des produits.

- **La disponibilité des produits :**

Ce critère reflètera notre travail dans notre approvisionnement et la qualité de notre stock.

Nous avons 94,1% des sondés qui pensent que la disponibilité de nos produits est de correct à parfait. Ce sont de bons résultats mais avec quelques réponses négatives, 5% pensent que c'est passable et une personne pense que c'est insuffisant. Ces réponses sont peut-être dû à une mauvaise gestion de nouveaux produits dans notre stock ou des ruptures laboratoires indépendants de notre volonté.

La disponibilité des produits

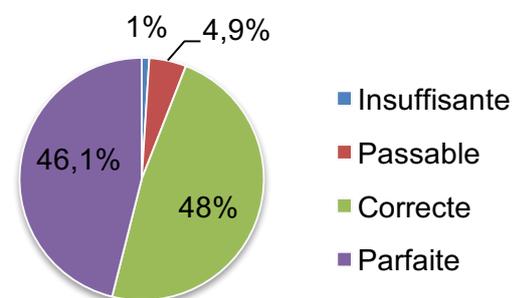


Figure 20 - La disponibilité des produits.

- **Les livraisons à domicile :**

Nous avons mis en place avec l'équipe une procédure de livraisons à domicile, c'est pour cela que j'ai incorporé cette question. Cet élément permet aussi de communiquer au sondeur de la possibilité de se faire livrer par la pharmacie en cas de difficulté. Une réponse « Non applicable » pour les personnes n'ayant jamais été livrées. A chaque livraison, la personne en charge de la livraison a déposé ce questionnaire pour qu'elle puisse le remplir. Nous avons beaucoup de « Non applicable », 73,5%, nous ne livrons que certains patients cependant, ce résultat peut être lu différemment. Il se peut que nous ne communiquions pas assez sur ce service, il est peut-être méconnu de la patientèle. Il faudra mettre en place un plan de communication sur ce service.

Pour les sondeurs qui ont été déjà livrés, nous avons 27 réponses en tout, 12 réponses « Parfait », 14 réponses « Correct » et 1 réponse « Insuffisant ».

Ce qui nous fait 44,4% pour « Parfait », 51,9 % pour « Correct » et 3,7% pour « Insuffisant ».

Les résultats sont corrects mais peuvent être améliorés, la procédure de livraisons sera revue et un entretien avec les personnes qui s'occupent des livraisons sera fait.

- **Le maintien à domicile :**

Cette question a été pensée dans le but d'analyser notre capacité de communication sur le maintien à domicile et le nombre de patients ayant eu recours à nos services.

Les livraisons à domicile pour les personnes à mobilité réduite

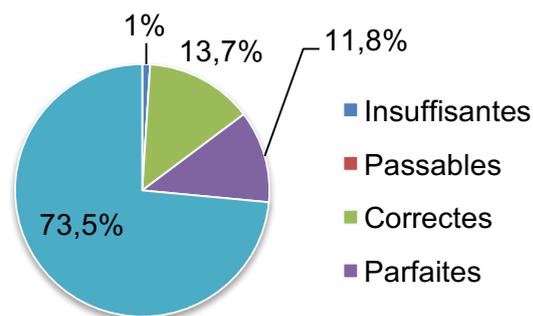


Figure 21 - Les livraisons à domicile pour les personnes à mobilité réduite.

Nous avons 42,2% des sondeurs qui n'ont jamais entendu parlé du maintien à domicile disponible en pharmacie de ville. Ce résultat souligne le manque de communication sur ce service, un plan de communication devra être fait.

5,9% ont vaguement entendu parlé de ce service, ce qui est insuffisant, un patient mal-informé n'ira pas voir sa pharmacie en premier lieu et se dirigera sûrement vers un prestataire extérieur.

Cependant, 36,3% des sondeurs ont déjà entendus parlé de ce service mais n'y ont pas eu recours et 15,7% ont eu recours à ce service. Ce sont des résultats intéressants mais insuffisants contenu du nombre de personnes n'ayant jamais entendu parlé du maintien à domicile.

Au vu de ces résultats, un plan de communication sera élaboré pour mieux informer nos patients sur ces prestations.

- **Les locations d'appareils médicaux :**

Comme vu précédemment, nous allons pouvoir mesurer notre capacité de communication sur les appareils médicaux en location et le nombre personnes ayant bénéficiées de ce service.

Nous avons 31,4% de personnes n'ayant jamais entendu parlé de la location des appareils médicaux. C'est moins que le maintien à domicile mais cela reste insuffisant.

7,8% des sondeurs ont vaguement entendu parler de ce service et 44,1% ont déjà entendu parlé mais n'y ont jamais eu recours. Nous avons plus de 50% des sondés qui ont quelques notions de ce service en pharmacie de ville.

16,7% des sondeurs ont déjà eu des locations d'appareils médicaux.

Le maintien à domicile

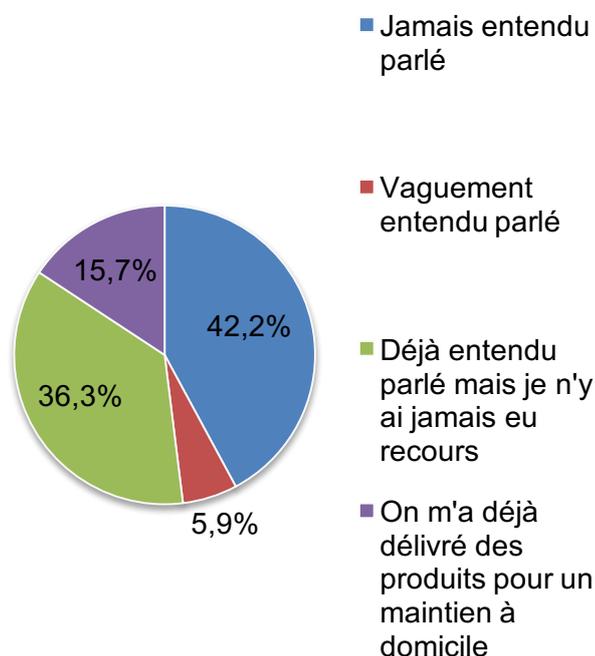


Figure 22 - Le maintien à domicile

Les locations d'appareils médicaux

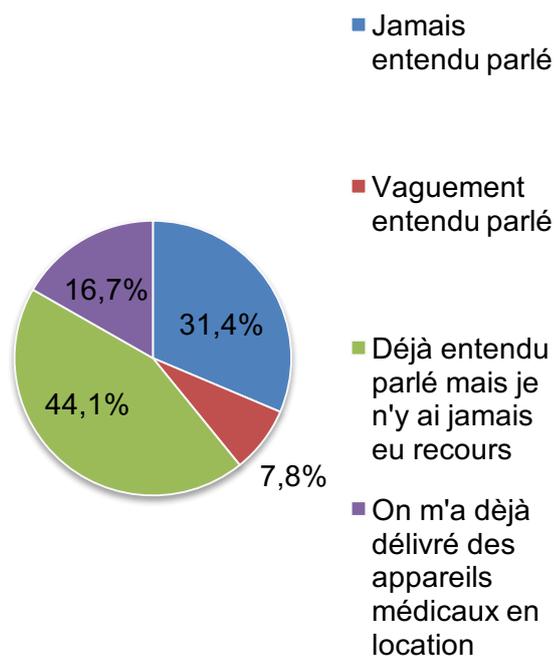


Figure 23 - Les locations d'appareils médicaux.

Les résultats sur les locations sont un peu meilleurs que sur le maintien à domicile mais les deux méritent une meilleure communication.

- **La propreté et la présentation de l'officine :**

Ce critère représente la devanture d'une officine, l'aspect extérieur est essentiel, elle véhicule une image d'une pharmacie propre, sérieuse et ordonnée. Comme tout commerçant, un magasin bien présenté donne envie d'y rentrer. Si l'aspect extérieur est mauvais, les patients n'auront pas confiance en ce qui se passe dans le back-office. Nous avons changé les comptoirs et mis en place des panneaux de signalisation afin que les patients trouvent les rayons plus facilement. Nous pouvons mesurer nos efforts.

Le présentation et la propreté de l'officine

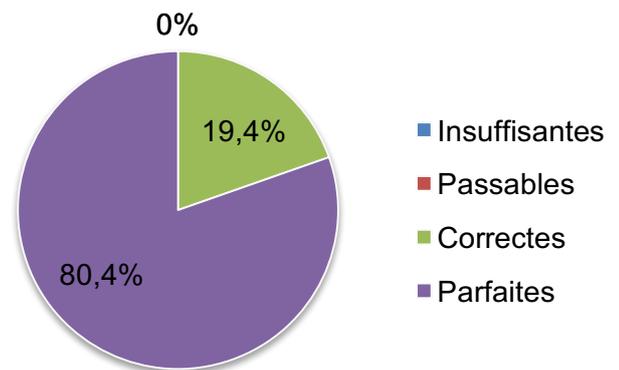


Figure 24 - Le présentation et la propreté de l'officine.

Les résultats sont flatteurs, 80,4% des sondés trouvent que la pharmacie est parfaitement présentée et propre et 19,6% la trouve correcte. En étant objectif, la vitrine mériterait d'être un peu plus travaillée mais au vu des attentes de notre patientèle, les résultats sont bons.

- **Le conseil lors de la délivrance :**

Cette question a été pensée dans le but d'évaluer les conseils associés lié aux des ordonnances. Notre métier est avant tout de délivrer le bon produit, à la bonne dose et au bon conditionnement mais aussi de prévenir les possibles effets indésirables de certains produits. Dans ce cas échéant, il faut savoir proposer une solution au patient afin que sa prise en charge soit le moins pénible possible. Un patient ne supportant pas son traitement aura des chances de l'arrêter, alors que l'informer et lui trouver des solutions garantira une meilleure observance.

58,8% des réponses confirment qu'à chaque délivrance, un conseil est délivré et 36,3% des cas, la délivrance est souvent accompagnée d'un conseil.

Cependant 2% des sondeurs ont répondu « Parfois » et 2,9% ont répondu « Aucun ».

En analysant ces résultats, on peut conclure que les conseils sont bien assurés mais il se peut qu'il existe certaines lacunes de l'équipe officinale sur certains médicaments lors de la délivrance. Ce pourcentage ne représente que 5% mais il sera nécessaire de revoir les conseils associés avec l'équipe.

Les conseils apportés lors de la délivrance des produits

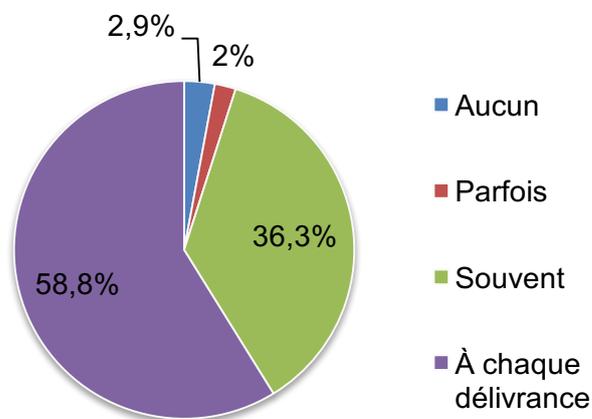


Figure 25 -- Les conseils apportés lors de la délivrance des produits.

- **La nécessité d'un site internet :**

Le site internet est un outil de communication qui peut être intéressant si la patientèle s'y intéresse. Ce dernier permet de communiquer sur nos horaires, nos services, nos gammes référencées et donne un côté moderne à la pharmacie. Avant d'entreprendre la création d'un site, il est préférable de sonder la patientèle sur son utilité.

Les résultats sont disparates, nous avons 4% pour « Indispensable », 34% pour « Utile », 43% pour « Pourquoi pas » et 19% pour « Aucune ». Si nous regardons plus précisément les chiffres, on a quand même 81% des sondeurs qui trouvent une utilité plus au moins importante à un site internet. On peut en conclure qu'un site internet ou une page Facebook pourraient trouver des intéressés dans notre patientèle.

Que pensez-vous de l'utilité d'un site internet ?

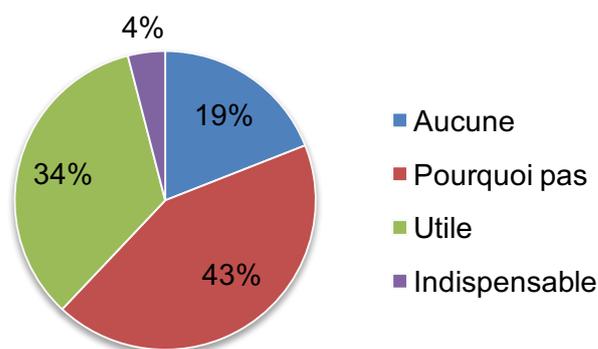
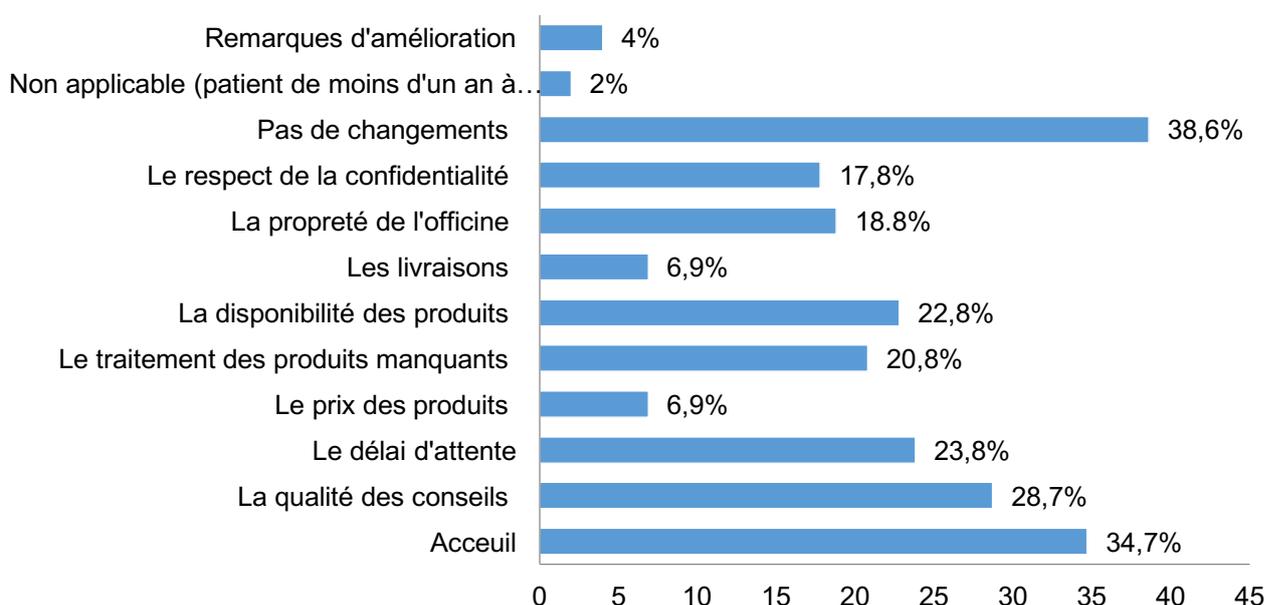


Figure 26 - - Que pensez-vous de l'utilité d'un site internet ?

- **Améliorations positives depuis un an et dans quels secteurs** : Cette question évaluera la mise en place de l'assurance qualité via le Référentiel de Pharmacie d'Officine depuis un an. Le résultat de cette question mesurera les actions entreprises au sein de l'officine et si la patientèle en a ressenti le bénéfice.

Analysons ces résultats de façon globale, la réponse la plus présente est « Pas de changements » à 38,6%. On pourrait penser que la mise en place du Référentiel de Pharmacie d'Officine n'a pas porté ces fruits auprès de la patientèle.



■ **Depuis un an, avez-vous remarqué des améliorations positives dans ces différents secteurs au sein de l'officine ?**

Figure 27 - Depuis un an, avez-vous remarqué des améliorations positives dans ces différents secteurs au sein de l'officine ?

Pourtant si on analyse plus précisément, la qualité de l'accueil, des conseils, l'attente, la disponibilité des produits et du traitement des manquants, ces critères ont été améliorés et la patientèle l'a ressenti. Ce sont des secteurs dans lesquels nous avons travaillé à travers de nombreuses procédures. Nous avons aussi des réponses positives pour d'autres secteurs comme le respect de la confidentialité, la propreté de l'officine, les prix et les livraisons, de manière moins importante.

Ces résultats nous confortent dans notre démarche qualité, la patientèle a ressenti ce changement et nous l'indique à travers leur réponse.

Nous avons eu 4 remarques d'améliorations qui sont les suivantes :

- « Très satisfaite depuis longtemps »
- « Ne fait pas attention » le patient a répondu « Je n'ai pas observé de changement au cours de l'année ».
- « Les tarifs des produits », ce patient nous trouve trop cher mais il a répondu qu'il y avait de l'amélioration dans l'accueil, le délai d'attente et le traitement des produits manquants.
- « Toujours accueillant, ne rien changer », un patient satisfait globalement par les services de la pharmacie.

Pour conclure, cet audit nous a fourni des informations importantes et d'autres pistes d'améliorations qui sont les suivantes :

- **La communication** : au vu des résultats sur le maintien à domicile, les livraisons, l'utilité d'un site internet et des locations d'appareils médicaux, il est nécessaire de créer un plan de communication. Trop peu de patients sont au courant de nos services, il serait judicieux de mettre un écran dans la vitrine pour diffuser des informations en rapport avec ces services et de mettre en place un site internet ou une page Facebook. La vitrine devra être retravaillée pour mettre en avant le maintien à domicile.
- **Cibler une patientèle plus jeune** : les résultats sur l'âge des sondeurs ne sont pas en faveur des 15-30 ans, c'est une patientèle qui va moins à la pharmacie mais pour laquelle nous devons faire des efforts pour la fidéliser.
- **Les places de parking** : même si une grande partie de la patientèle est satisfaite, il n'en reste pas moins qu'il y a trop de patients qui regrettent ce manque de place. Ce sont des travaux importants à entreprendre et il faut réaliser un plan d'aménagement. Cet axe sera communiqué à M. BATSCH pour qu'il prenne les mesures qu'il souhaite.
- **Les prix** : nous sommes globalement bon mais certains patients nous trouvent trop chers, nous allons communiquer cette information à M. BATSCH lors de la prochaine réunion. Au vu des remarques écrites, il est fort probable que nous pratiquons des prix trop fort sur la parapharmacie. Un plan devra être mis en place pour résoudre ce problème.
- **Les conseils** : les résultats sont très bons sur ce secteur cependant les remarques écrites des patients ont mis en avant des possibles écarts de niveau de conseils entre

chaque employé. Une remise à niveau individuelle est nécessaire pour déceler les possibles lacunes.

- **La confidentialité** : les résultats sont bons mais nous avons eu deux remarques manuscrites, de deux patients différents, sur le volume de notre voix lors de la délivrance. Il sera bon de rappeler lors de la prochaine réunion à l'équipe d'être plus discret au comptoir.

Nous avons aussi des résultats très encourageants grâce à la dernière question, nous avons évolué dans de nombreux secteurs et la patientèle le remarque. Certains secteurs sont très bons comme l'accueil, le délai d'attente, la gestion des manquants ou encore la disponibilité des produits. Ce sont des secteurs clés qu'il faudra garder, la patientèle est attachée à ce genre de service.

4.2 Réunion avec l'équipe :

Pour la réunion avec l'équipe, j'ai préféré attendre l'exploitation de l'enquête de satisfaction et des fiches de dysfonctionnements pour leur rendre un rapport complet. J'ai imprimé les exploitations et les interprétations que je vous ai présentées précédemment. Les résultats ne sont que positifs, l'équipe s'est rendu compte que ces dysfonctionnements pouvaient avoir un impact important sur l'entreprise, le manque d'attention lors des activités et le respect des procédures pouvaient à eux seuls diminuer d'au moins 70% les dysfonctionnements. J'ai préféré faire plusieurs réunions avec des équipes de trois personnes vu la taille de l'équipe. Au niveau logistique, c'était le plus simple, vu qu'elles ont eu lieu pendant les heures de travail. Je pouvais avoir plus de retour individuel sur les différents dysfonctionnements et leurs idées sur comment y remédier. Plusieurs remarques ont été émises :

- Le principal problème n'est pas l'adhésion de l'équipe aux procédures vu que je me suis adapté à leur méthode de travail. Les procédures ont été pensées et écrites sur les mêmes processus appliqués avant la mise en place du Référentiel de Pharmacie d'Officine. J'ai analysé ces méthodes et j'ai pallié à la défaillance de ces dernières. Le facteur temps est le principal problème pour les employés. Ils n'arrivent pas à prendre le temps de faire toutes les étapes d'une tâche sans être interrompus par l'obligation d'aller servir le patient. Je signalerai ce problème à M. BATSCH pour qu'il agisse en conséquence.

- La vérification des ordonnances, la présence de procédures de conseil (annexe 35) et de formations mises en place rassurent les employés. C'est un point positif dont ils m'ont fait part.
- Une vraie prise de conscience a eu lieu au sein de l'équipe, la mise en place du Référentiel de Pharmacie d'Officine pouvait faciliter leur travail et diminuer le stress au quotidien. Les dysfonctionnements sont anticipés ou évités ce qui diminue les conflits qui sont sources de stress.

Pour que cette mise en place du référentiel pharmacie officine soit pérenne et efficace, j'ai insisté sur l'adhésion. Pour cela, j'ai utilisé une image, une officine c'est comme un bateau, il faut que l'équipe soit soudée et qu'elle avance dans le même sens avec un capitaine qui donne les directions. C'est en gardant les mêmes méthodes de travail et de discours que nous serons crédibles et cohérents au comptoir. Toute l'entreprise ainsi que son personnel a tout à y gagner en adhérant à cette démarche.

Un écran de communication a été mis en place suite à cette enquête et les déroulants sont créés et validés par Jean-Pascal BARBET et Marie-Pierre KERNER (annexe 38). Il permettra de communiquer plus facilement sur les différents services méconnus de notre patientèle que nous avons vu dans l'enquête de satisfaction.

5 Conclusion :

Ce travail de thèse m'a permis de différencier les méthodes d'évaluation de la qualité au sein de l'officine, la certification, la labellisation, les groupements et le Référentiel de Pharmacie d'Officine du SFPC. Nous avons vu leurs avantages et leurs inconvénients mais mon choix fut de choisir le Référentiel de Pharmacie d'Officine pour mettre en place l'assurance qualité au sein de la pharmacie BATSCH. Cette thèse n'a fait que me conforter sur ma démarche personnelle, sur la sécurisation de l'acte pharmaceutique et des activités primordiales de l'officine, elles sont la clé d'une entreprise pérenne et saine. L'exploitation des fiches de dysfonctionnements a pu mettre en avant nos erreurs et créer une prise de conscience au sein de l'équipe. Pour moi, le défi de mettre en place une partie du Référentiel de Pharmacie d'Officine dans l'entreprise fut très stimulant et m'a permis d'évaluer ma capacité d'adaptation. Ce travail m'a apporté énormément sur le management de l'équipe, il m'a permis de transmettre une rigueur au sein de l'officine tout en y travaillant tous ensemble. J'ai eu la chance d'avoir l'adhésion de l'équipe officinale et du titulaire sur mon travail de thèse, qui sans eux, n'aura jamais pu voir le jour.

L'exploitation de l'enquête de satisfaction et ces résultats n'ont fait que me conforter dans mon travail et le retour des patients sur leur ressenti m'ont donné l'envie de continuer ce travail après cette thèse. Le mérite revient au Référentiel de Pharmacie d'Officine du SFPC qui, grâce à son application, m'a permis d'obtenir des résultats que seul je n'aurai pas pu atteindre. Son application continuera au vu des nouveaux axes définis grâce aux résultats de l'enquête de satisfaction de la patientèle : la communication extérieure, l'amélioration des conseils au comptoir, de la confidentialité, des prix des produits et l'augmentation des places de parking. Il me reste d'autres axes à travailler avec ce référentiel sur la prévention et l'accompagnement du patient dans le parcours de soins.

Je vais conclure en espérant que ce travail permettra au Référentiel de Pharmacie d'Officine du SFPC d'être appliqué au sein d'autres officines et d'avoir pu prouver son efficacité sur le fonctionnement de l'officine. Je ne pourrai que le recommander à tous mes confrères en quête de démarche qualité au sein de leur entreprise. On observe ces résultats tous les jours lors de la résolution des dysfonctionnements.

La mise en place de ce référentiel est un premier pas dans l'assurance qualité qui se fait naturellement et sans avoir recours à des prestataires onéreux. En le suivant, vous apprendrez l'indépendance et la confiance en soit, ce fut le cas pendant ce travail de thèse.

Bibliographie :

(1), Haute Autorité de Santé. Référentiel d'évaluation des centres de santé.

Mis en ligne le 28 févr. 2007, disponible sur [https://www.has-](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1499084/fr/referentiel-d-evaluation-des-centres-de-sante)

[sante.fr/portail/jcms/r_1499084/fr/referentiel-d-evaluation-des-centres-de-sante](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1499084/fr/referentiel-d-evaluation-des-centres-de-sante)

Consulter le 5 septembre 2017.

(2) La Société Française de pharmacie clinique. La présentation de la SFPC [En ligne]

Mis à jour le samedi 3 juin 2017 09:33, disponible sur [http://sfpc.eu/fr/la-](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/presentation.html)

[sfpc/presentation.html](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/presentation.html)

Consulter le 5 septembre 2017.

(3) La Société Française de pharmacie clinique. Le fonctionnement de la SFPC [En ligne]

Mis à jour le samedi 3 juin 2017 09:34, disponible sur [:http://sfpc.eu/fr/la-](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/fonctionnement.html)

[sfpc/fonctionnement.html](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/fonctionnement.html)

Consulter le 7 septembre 2017

(4) La Société Française de pharmacie clinique. Le conseil d'administration de la SFPC [En ligne]

Mis à jour le samedi 3 juin 2017 09:41, disponible sur [:http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-administration.html)

[dadministration.html](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-administration.html)

Consulter le 7 septembre 2017.

(5) La Société Française de pharmacie clinique. Le conseil scientifique de la SFPC [En ligne]

Mis à jour le samedi 3 juin 2017 09:46, disponible sur [: http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-scientifique.html)

[scientifique.html](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/conseil-scientifique.html)

Consulter le 7 septembre 2017.

(6) La Société Française de pharmacie clinique. Les statuts de la SFPC [En ligne]

Mis à jour le samedi 3 juin 2017 10:00, disponible sur [:http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/les-statuts.html](http://sfpc.eu/fr/la-sfpc/les-statuts.html)

Consulter le 7 septembre 2017.

(7) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp5.9

Consulter le 12 septembre 2017.

(8) UTIP – Innovations Formation Pharmaceutique Continue. Inscription PRAQ [En ligne]

Disponible sur : <http://www.utipinnovations.fr/node/135>

Consulter le 1 septembre 2018.

(9) Ordre national des Pharmaciens. Les bonnes pratiques de dispensation des médicaments [En ligne].

Mise à jour le 9 mai 2018 disponible

sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Publications-ordinales/Bonnes-pratiques-de-dispensation-des-medicaments>

Consulter le 1 septembre 2018.

(10) Wikipédia. La roue de Deming [En ligne]

Image disponible sur :

https://www.google.fr/search?q=Roue+de+deming&rlz=1C5CHFA_enFR775FR775&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjG35zYzZ7dAhVNqxoKHV5zAZEQ_AUICigB&biw=1440&bih=826#imgrc=5zEnC_-RkiesjM

Consulter le 12 septembre 2017.

(11) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p pp 46-47.

(12) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p p 47.

(13) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p pp 47.48.

(14) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p pp 48 50.

(15) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p pp 50 51.

(16) Évaluation Qualité Officine. Page d'accueil [En ligne]

Disponible sur : www.eqo.fr

Consulter le 10 octobre 2017

(17) COSTEDOAT-LAMARQUE M, SARRAUTE-SOLETCHNIK C, La qualité en pratique, 2^{ème} édition, les éditions Le Moniteur des pharmacies. Paris, France, 2015, 205p pp 52 54.

(18) FABIOLÉ M, Guide du management à l'officine, 1^{er} édition, les éditions Le Moniteur pharmacie. Paris, France, 2012, 134p

(19) FABIOLÉ M, Guide du management à l'officine, 1^{er} édition, les éditions Le Moniteur pharmacie. Paris, France, 2012, 134p pp 19 20.

(20) Ordre national des Pharmaciens. Programme Qualité [En ligne]

Disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Programme-qualite>

Consulter le 18 octobre 2017.

(21) Accueil Qualité Officine. Section Accueil [En ligne].

Disponible sur : www.acqo.fr

Consulter le 20 octobre 2017.

(22) Accueil Qualité Officine. Pour s'évaluer [En ligne].

Disponible sur : <http://www.eqo.fr/Pour-s-evaluer>

Consulter le 20 octobre 2017.

(23) Ordre national des Pharmaciens. Programme d'accompagnement Qualité Officine [En ligne].

Date de mise à jour : 13/03/2017, disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Programme-qualite/ACQO>

Consulter le 22 octobre 2017.

(24) Accueil Qualité Officine. Quizz en ligne sur les mesures générales en officine [En ligne].
Disponible sur : <http://www.acqo.fr/Mesures-generales/Quiz>
Consulter le 22 octobre 2017.

(25) Accueil Qualité Officine. Quizz en ligne sur les comportements en officine [En ligne].
Disponible le : <http://www.acqo.fr/Comportement/Quiz>
Consulter le 22 octobre 2017.

(26) Accueil Qualité Officine. Quizz en ligne sur les requêtes possibles en officine [En ligne].
Disponible sur : <http://www.acqo.fr/Requetes-patient/Quiz>
Consulter le 22 octobre 2017.

(27) Ordre national des Pharmaciens. Présentation de l'application Epheméride Qualité 2018 [En ligne].
Date de mise à jour : 23/05/2018, disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Programme-qualite/Epheméride-Qualite-2018>
Consulter le 22 octobre 2017.

(28) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]
Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html>
<http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> p 22.

(29) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]
Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 23 24.

(30) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]
Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> p25.

(31) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> p26.

(32) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 27 28.

(33) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 29 34.

(34) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 35 30.

(35) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 40 47.

(36) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 48 54.

(37) Ordre national des Pharmaciens. Le RGPD : ce qu'il faut retenir [En ligne].

Mise à jour le 25 mai 2018 disponible

sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Les-actualites/Le-RGPD-ce-qu-il-faut-retenir>

Consulter le 2 septembre 2018.

(38) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 55 57.

(39) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 58 75.

(40) La Société Française de pharmacie clinique. Le référentiel de pharmacie d'officine [En ligne]

Mis à jour le samedi 8 février 2014 16:31 disponible sur : <http://sfpc.eu/fr/item1/finish/34-documents-sfpc-public/825-sfpc-referentiel-pharmacie-officine-2014/0.html> pp 102 109

(41) Google Forms. Outil d'aide au questionnaire en ligne [En ligne].

Disponible sur : <https://www.google.fr/intl/fr/forms/about/>

Consulter le 4 mai 2018.

(42) WERLHE B. L'assurance qualité à l'officine. Docteur en pharmacie. Rouen: Université de Rouen, UFR de médecine et de pharmacie, 2015, p153 pp 113-115.

Disponible sur : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01171769/document>

(43) GENDRE T. Attente des patients vis-à-vis de la pharmacie d'officine : critères de choix d'une officine et de satisfactions des patients. Docteur en pharmacie. Nancy : faculté de pharmacie, université de Lorraine. 2015, p 151, pp 145-150.

Disponible sur :

http://docnum.univlorraine.fr/public/BUPHA_T_2015_GENDRE_THOMAS.pdf

Table des annexes :

Annexe 1 - Tableau de l'audit de 3 mois au sein de la pharmacie BATSCH.....	100
Annexe 2 - Tableau des répartitions des tâches au sein de la pharmacie BATSCH.....	101
Annexe 3 – Entretien individuel pour l’adhésion de l’équipe :	102
Annexe 4 – Procédure des procédures, Julien Gravoulet	103
Annexe 5 – Fiche de dysfonctionnement global.	112
Annexe 6 - Fiche de non-conformité.....	113
Annexe 7 - Procédure de messagerie interne LGPI.....	114
Annexe 8 – Procédure du cahier de liaison	117
Annexe 9 – Procédure d’appel téléphonique.....	120
Annexe 10 - Procédure d'accueil d'un nouveau membre	125
Annexe 11 - Procédure de substitution par une générique	128
Annexe 12 – Procédure de primo-dispensation	133
Annexe 13 – Procédure d’absence non-programmé.	140
Annexe 14 – Conseil au comptoir.....	144
Annexe 15 – Powerpoint de la réunion de septembre	152
Annexe 16 - Photos des panneaux signalétiques :	156
Annexe 17 – Photos aménagement vestiaire :.....	159
Annexe 18 – Procédure de remplissage et de rangement :	161
Annexe 19 – Procédure de réception de commande grossiste et direct :	169
Annexe 20 – Procédure des retours produit via Cyclamed :	181
Annexe 21 - Procédure de relevé des températures	186
Annexe 22 - Procédure sur la gestion des dus	190
Annexe 23 - Procédure de dysfonctionnement matériel et malveillance	197
Annexe 24 - Procédure de sous-traitance officinal	205
Annexe 25 - Grille d’évaluation des prestations fournisseurs :.....	210
Annexe 26 - Grille d’évaluation des produits :	211
Annexe 27 – Procédure de garde :	212
Annexe 28 – Dépannage chez un confrère.....	216
Annexe 29 - Procédure d’incident lors d’une réception d’une commande :	219
Annexe 30 - Procédure de gestion des périmés et des stocks :	223
Annexe 31 - Procédure de gestion d'alerte sanitaire	228
Annexe 32 - Procédure de livraison	232
Annexe 33 - Procédure d'approvisionnement des équipements	238
Annexe 34 - Procédure d'une création d'un dossier patient et son actualisation :	247
Annexe 35 - Procédure de vérification des ordonnances :	256
Annexe 36 – Procédure de conseil :	263
Annexe 37 - Procédure de contention adaptée :	268
Annexe 38 – Procédure de renouvellement :.....	274
Annexe 39 – Ecran de vitrine :.....	278
Annexe 40 – Procédure de rétrocession :	279

Date de l'incident	Domaine de l'incident (Dus, col)	Description de l'incident (Juste le dysfonctionnement)	Idée pour résoudre le problème (Facultatif)
08/11/2016	Les prix.	Financière faite trop tardivement et les produits sont en rayons avec un mauvais prix.	Vérifier que la financière a été faite avant la mise en avant des produits.
08/11/2016	Facturation des locations.	Manque de formation sur la facturation des locations	Former et créer une procédure d'ouverture et fermeture de location.
10/11/2016	Ordonnance en attente.	Les ordonnances en attentes sont parfois non traitées.	Créer un classeur par mois où les ordonnances seront triés par jour et facturer tout les matins.
14/11/2016	Retrocession.	Les rétrocessions ne sont faites que par 2 personnes.	Augmenter le nombre de personnes pouvant les faire et les former.
14/11/2016	Erreur de rangement.	Mélange des 2 dosages dans les tiroirs de rangement.	Signaler aux personnes qui rangent les commandes (apprentissage et préparation).
14/11/2016	Logiciel LGPI	Problème lors de la création d'un nouveau produit ou de la duplication de l'ancien au nouveau produit.	Former le personnel en attendant la procédure.
15/11/2016	Retrocession.	Il y a des erreurs de facturations lors de la retrocession.	Bien rappeler qu'il faut taper le code CIP du produit et pas le chercher manuellement.
15/11/2016	Commande grossiste.	Patient qui se plaint qu'on n'est pas le produit en stock du faite qu'il soit trop cher.	Création d'un calendrier pour commander les produits à l'avance.
16/11/2016	Les prix.	Financière faite trop tardivement et les produits sont en rayons avec un mauvais prix.	Vérifier que la financière a été faite avant la mise en avant des produits.
16/11/2016	Communication.	Le même problème est revenu à 8 jours d'intervalle, le message n'a pas été compris par tout l'équipe.	Mise en place de message via le LGPI à toute l'équipe pour éviter tout oubli.
16/11/2016	Les dus.	Difficulté à retrouver les dus des préparations des patients car ils sont rangés à 2 endroits différents dans les dus payés et sur la paillasse.	Création d'un bac spécifique pour les produits commandés à l'avance pour les patients.
17/11/2016	Retrocession.	Problème lors de l'envoi des rétrocessions via CERP, la méthode n'est pas clair pour tout le monde.	Explication de la procédure d'envoi de colis via CERP en attente de la future procédure avec message commun via LGPI aux personnes concernées.
18/11/2016	Facturation au comptoir.	Lors de la vérification des ordonnances, il y a des erreurs de quantité lors des facturations.	Rappeler à l'équipe bien recompter les boîtes et mettre les bon nombre de boîtes lorsque le logiciel le demande sans forcer.
18/11/2016	Retrocession.	Oubli de facturer la retrocession	Faire au plus vite une procédure pour les rétrocessions car il y a beaucoup trop d'erreurs.
18/11/2016	Erreur de rangement.	Problème entre générique et princeps, les génériques ne sont pas avec le bon princeps, par exemple Telmisartan et avec Tareg	Avant de ranger un générique, vérifier sur le tableau des équivalences.
19/11/2016	Ordonnance en attente.	Ordonnance mis en attente mais qui n'est pas mise dans le classeur qu'on a créer pour les trier.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde de les mettre à la bonne date dans le classeur juste après avoir servi le patient.
21/11/2016	Les dus.	Il y a eu une erreur un dus non réglé dans les réglés.	Message pour les personnes qui s'occupent des dus d'être bien vigilants lors de leur rangement.
21/11/2016	Facturation au comptoir.	Dossier non suivi par le personnel qui a oublié d'appeler le medecin pour un changement de produit.	Rappeler via message LGPI que tout dossier doit être suivi par l'opérateur ou délégué a un autre en cas d'empêchement.
22/11/2016	Facturation au comptoir.	Délivrance du mauvais dosage au patient lors de la vérification des ordonnances.	Rappeler le patient pour l'échange et rappeler à l'équipe de bien vérifier le produit le dosage et le conditionnement avant chaque délivrance. Faire une procédure de primo-dispensation.
22/11/2016	Préparation magistrale.	Difficulté à retrouver les dus des préparations des patients car ils sont rangés à 2 endroits différents dans les dus payés et sur la paillasse.	Mise en place d'un seul endroit pour les dus de préparation magistrale c'est à dire ranger par ordre alphabétique sur une étagère a coté de la paillasse des préparations.
22/11/2016	Commande grossiste.	Produit commandé chez le grossiste alors qu'il est en commandé en direct chez le laboratoire.	Bien mettre dans la fiche du produit lors de l'importation que le produit est en commande direct dans l'onglet Stock de la fiche.
24/11/2016	Commande directe.	Oubli du représentant de valider la commande direct.	Vérifier lors de la commande grossiste, les produits qui doivent venir en direct et qui sont en retard pour suivre leur avancement.
25/11/2016	Commande grossiste.	Produit commandé chez le grossiste alors qu'il est en commandé en direct chez le laboratoire.	être plus vigilant lors de la commande grossiste et faire une procédure pour les importations de produits afin qu'ils soient bien renseignés.
25/11/2016	Ordonnance en attente.	L'attente n'a pas été facturée	Suivre ces dossiers en attente et les facturer à la bonne date.
28/11/2016	Erreur de rangement.	Produit rangé dans le mauvais compartiment, mélange entre injectable et buvable	Rappel de l'erreur à l'ensemble de l'équipe, créer un procédure de rangement.
28/11/2016	Location tire-lait.	Rupture des tire-lait au sein de la pharmacie.	Faire une commande urgente pour éviter des les commander chez un prestataire.
28/11/2016	Logiciel LGPI	Problème lors de la création d'un nouveau produit ou de la duplication de l'ancien au nouveau.	Faire une procédure de duplication de produit.
28/11/2016	Les dus.	Soucis de rangement lors des dus, on en a beaucoup trop et pas assez de place, surtout pour les compléments alimentaires.	Augmenter la zone de stockage des dus.
29/11/2016	Magasin.	Les promotions ne sont pas enregistrées dans l'ordinateur, si le personnel n'est pas au courant, il ne propose pas.	Montrer à Marie-Pierre et Audrey qui s'occupent des promotions comment les créer en fonction du type de promotion.
29/11/2016	Réception commande direct.	Absence du bon de livraison du a un oubli lors de la transmission de commande.	Montrer comment sortir un duplicata de commande a ceux qui réceptionne la commande.
01/12/2016	Retrocession.	Fax de rétrocessions mélangés avec les fax publicitaires	Création d'un bac de fax important pour qu'il soit traité le plus rapidement possible.
05/12/2016	Magasin.	Les produits en réserve ne sont pas en rayon.	Rappeler à l'apprentie de faire du remplissage après la commande grossiste.
08/12/2016	Magasin.	Absence de prix dans le rayon	Rappel via le logiciel LGPI de faire un tour du magasin et rajouter les prix inexistant dans tous les jours.
09/12/2016	Facturation au comptoir.	Les messages bloquant sur les patients ne sont pas lus. Problème lors de la délivrance quand le patient prend un générique en particulier.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde et vérification de l'historique des patients.
13/12/2016	Facturation au comptoir.	es mutuelles ne sont pas bien enregistrées dans l'ordinateur, problème de numéro de sécurité sociale entre l'adhérent et celui enregistré dans la mutuelle	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde et création de procédure de mise a jour de mutuelle.
14/12/2016	Facturation au comptoir.	Incompréhension de l'équipe sur les masques délivrés avec le nébulisateur, il y a 2 types de marques de nébulisateurs avec chaque un son masque.	Mise en place d'une note devant les masques expliquant quel masque correspond a quel nébulisateur.
16/12/2016	Logiciel LGPI	Les échanges au comptoir avec un avoir ne sont pas fait lorsque les produits ont le même prix, ce qui créer des erreurs de stock.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde de faire les retours dans le logiciel.
19/12/2016	Facturation au comptoir.	Erreur de dosage lors de la délivrance de Coveram 5/10mg et le coveram 10/5mg	Note mise dans le tiroir pour sensibiliser le personnel à la possible confusion.
21/12/2016	Logiciel LGPI	Erreur lors de la création d'un patient avec une carte d'aide médical d'état.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde et créer une procédure à l'avenir.
22/12/2016	Stock	Changement de stock des produits directement dans la fiche sans chercher l'erreur de stock.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde qu'il faut chercher toutes les possibilités d'erreurs avant de changer quoi ce soit.
23/12/2016	Commande directe.	Oubli des unités gratuites sur le bon de livraison, ce qui bloque la réception de la commande.	Bien marquer les unités gratuites sur le bon de livraison.
26/12/2016	Magasin.	Les nouveaux produits ne sont pas mis en avant lors de la réception financière.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde de mettre en avant les nouveaux produits quand la financière est faite.
28/12/2016	Livraison.	Oubli d'aller chercher l'ordonnance chez une patiente	Si l'apprentie est absente, il faut prévenir la livraison à cette dernière avec une note sur sa la paillasse des commandes.
02/01/2017	Les prix.	Les prix indiqués ne sont pas les bons.	L'erreur vient lorsque la financière est faite, il y a parfois des changements de prix, il faut l'indiquer aux préparatrices pour qu'elles le changent.
03/01/2017	Logiciel LGPI	La télétransmission n'a pas été faite.	Rappel au personne qui ouvrent l'officine de passer la télétransmission chaque matin.
05/01/2017	Facturation au comptoir.	Historique non consulté, le medecin s'est trompé de dosage.	Rappel avec la messagerie LGPI que la consultation de l'historique du patient doit être fait.
09/01/2017	Livraison.	On a pas appelé le patient d'aller le livrer, il n'était pas chez lui.	Rappel à l'apprentie qu'avant chaque livraison, il faut appeler le patient et créer une procédure de livraison.
12/01/2017	Facturation au comptoir.	Les crédits présent sur le dossier du patient n'est pas systématiquement demandé au comptoir lors de la délivrance au comptoir.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde de notifier au patient le crédit et de le faire régler au besoin.
13/01/2017	Facturation au comptoir.	Manque de ventes associées au comptoir.	Il faut créer une procédure de conseil et des formations du personnel.
17/01/2017	Facturation au comptoir.	Les produits avancés ne sont pas suivi par l'opérateur.	Rappel avec la messagerie LGPI que toutes vignettes avancés doit être régularisé dans le mois.
23/01/2017	Facturation au comptoir.	Oublie de préparer une ordonnance pour les infirmières.	Rappeler à l'opérateur de toujours suivre ces dossiers en cours ou de déléguer en cas de besoin.
25/01/2017	Facturation au comptoir.	Un crédit n'est fait que par l'aval du pharmacien ce qui ne fut pas le cas cette journée.	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde.
27/01/2017	Communication.	Problème de communication interne sur des dossier spéciaux.	Mettre en place un deuxième outil de communication, un cahier de liaison à consulter tout les matins.
03/02/2017	Facturation au comptoir.	Une contre-indication lors de la délivrance n'a pas été vu par une préparatrice lors de la délivrance (Macrolide et Statine)	Rappel avec la messagerie LGPI à tout le monde de la contre-indication et être vigilant a ce que le logiciel détecte comme interaction, si il y a un doute voir avec le pharmacien.
06/02/2017	Maintient à domicile.	Notre prestataire n'arrive pas honorer ces livraisons en temps et en heure pour différents maintient à domicile.	Changement de prestataire et message LGPI à toute l'équipe.

Annexe 1 - Tableau de l'audit de 3 mois au sein de la pharmacie BATSCH

REPARTITION DES TACHES **PRIORITE AU COMPTOIR (SONNETTE)**

Réception commande : MB / CG / DS / ED / JC / HC / AA
Réception préparatoire cooper: CG / AA
Réception préparation Marseille : CG / AA
Réception boiron : HC / ED / CG / DS
Ranger produits réceptionnés : MB / CG / ED / DS / HC / AA / JC
Préparation + désinfection matériel : CG / MB
Gestion préparatoire : CG / AA
Livraison : MB / DS / CG / JC
Facing (remplissage, prix, ...) : TOUT LE MONDE
Réserves au QUOTIDIEN (tiroirs, cartons) : MB / CG / ED
PLV : AA / JP
Déroulant / Offre du mois : AA / JP
Archiver factures labo : AA / HC
Trier feuilles stup : CG / ED
Relevés factures cerp / phoenix / boiron : AA / HC
UDAF : AA / HC
Factures Location matériel médical : NC / DS
Vérification avoirs CERP / Phoenix : NC / AA
Retours labo : NC / ED
Retraits de marché : NC / ED
Réception financière : DD / AA
Rejets : JC / DS
Impayés: AA
AT + article 115 : AA
Périmés : MB / DS / CG / ED
Boîtes perdues derrière les tiroirs : MB / DS
Température frigo : CG / DS
Poubelles : DS / NC / MB

Annexe 3 – Entretien individuel pour l'adhésion de l'équipe :

Entretien individuel :

Que pensez-vous de la démarche qualité au sein de l'officine ?

Quel avantage peut-il nous importer au quotidien ?

Trouvez-vous la démarche intéressante ? Pourquoi ?

Les procédures vous semblent-elles claires et accessibles ?

Voulez-vous vous engager aussi dans la qualité afin de transmettre vos connaissances ?

Avez-vous des remarques/observations à faire ?

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 103/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

Annexe 4 – Procédure des procédures, Julien Gravoulet

PROCÉDURE DE LA PROCÉDURE

1. Objet :

Cette procédure définit les modalités d'élaboration et de gestion de l'ensemble des documents de la Pharmacie afin d'homogénéiser les procédures, modes opératoires, protocoles, ...

2. Domaine d'application :

La présente procédure s'applique à toutes les activités de la pharmacie.

3. Documents de référence :

Norme ISO 8402

Norme ISO 9002

Procédure de la procédure B. BASTIA Assistance Publique de Marseille 31/01/97

4. Définitions :

Procédure : Manière spécifiée d'accomplir une activité. Cette activité peut comporter plusieurs tâches. Cette règle écrite d'organisation peut faire appel à d'autres procédures ou à des modes opératoires.

Mode opératoire : Manière spécifiée d'accomplir une tâche, celle-ci étant souvent rattachée à un poste de travail.

Processus : Ensemble des moyens et activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

Pharmacien Responsable d'assurance qualité (PRAQ) : Au sein de l'officine un pharmacien formé est nommé responsable de la mise en œuvre et de la pérennité du système qualité. Il coordonne les actions menées en ce sens.

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 104/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

5. Responsabilité :

La gestion des procédures est réalisé par le PRAQ : Julien GRAVOULET.

La validation des procédures est réalisée par le ou les pharmaciens titulaires : Julien GRAVOULET.

6. Description des processus :

6.1 Liste des équipements :

- Liste des documents gérés:
 - Fiche de validation (annexe 1)
 - Bordereau de diffusion des documents (annexe 2)
- Logiciel de gestion des documents d'assurance qualité
 - Sur chaque poste informatique dans les favoris de l'explorateur de fichiers se trouve dans les favoris un raccourci pour les documents partagés. Dans ces documents partagés vous avez une dossier PROCEDURES QUALITES qui reprend tous les documents.
 - Un modèle de document est disponible dans le logiciel LibreOffice installé sur les poste 4,5,6,7 et 8 (Menu Fichier – Nouveau – Modèles – Fiche Procédure qualité)
 - Le dossier source PROCEDURES QUALITES se trouve sur le serveur NAS DISKSTATION_S (une sauvegarde journalière se trouve également sur DISKSTATION_B)
 - Une liste des procédures existantes avec référence titre version et date dans le dossier PROCEDURES QUALITES sous le nom liste des procedures.odt

6.2 Processus :

Processus 1: Initialisation de la rédaction d'une procédure

Toute personne qui éprouve la nécessité de rédiger une procédure informe le PRAQ de son projet pour qu'il s'assure de son opportunité et qu'il le guide dans la rédaction.

Le PRAQ, le ou les titulaires peuvent par ailleurs proposer la rédaction de procédures aux personnes concernées lorsqu'ils jugent celles-ci nécessaires à la cohérence du système qualité.

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 105/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

Processus 2 : Rédaction d'une procédure

Après concertation avec le PRAQ, la personne en charge de la procédure s'efforce de répondre, dans la procédure, et pour chaque étape du processus décrit, aux questions suivantes: Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi?

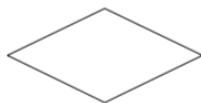
- Logigrammes : Afin d'alléger les textes, il est préférable, lorsque cela est possible d'utiliser un type



Début / fin de processus



Opération / Action



Décision / Choix / Vérification



Flux de produit / d'information (avec ou sans flèche)

En annexe 4 est représenté le logigramme de réalisation et d'actualisation d'une procédure.

- Plan de la procédure : La rédaction du document adoptera le plan suivant:

1 Objet : Décrire en quelques mots le but et l'objet du document.

2 Domaine d'application : Définir les secteurs d'activité concernés, les limites éventuelles d'application.

3 Documents de référence : Citer les normes, bonnes pratiques ou autres documents internes ou externes auxquels le document se réfère.

4 Définitions : Indiquer les termes spécifiques employés pouvant porter à confusion ou mal connus, ainsi que les abréviations utilisées.

5 Responsabilité : Définir le champ des acteurs intervenant dans le processus.

6 Description des Processus :

6. 1. Équipement : Liste du matériel, des documents, logiciels, nécessaires à la réalisation de la procédure.

6. 2. Processus : Décrire précisément l'organisation et le processus avec ses interfaces

7 Annexes : Insérer les documents supports nécessaires à la bonne réalisation de l'activité

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 106/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

décrite (formulaires, imprimés, listes...).

8 Historique : L'ensemble des versions de la procédure sont reprises sous forme d'un tableau.

- Plan des modes opératoires : Le plan sera très simplifié. Une phrase d'introduction permet de resituer le mode opératoire dans son contexte. Elle sera suivie de la description de la tâche.

PROCESSUS 3 : Identification des documents

La date de rédaction ainsi que le nombre de pages sont générés automatiquement par le modèle de document.

Le numéro de version commence par martyre pour le premier jet, puis V0 pour la version proposée à la validation, ensuite on passe à V1, V2, etc.

La référence du document est construite de la manière suivante : 3 chiffres incrémentés de 1 en 1 pour chaque document rédigé (chronologie)

Le rédacteur indiquera son code opérateur dans l'entête

Le fichier sera sauvegardé sous le nom décrivant le mieux l'objet de la procédure

PROCESSUS 4 : Validation

Une fois rédigée, la procédure est présentée au PRAQ qui se prononce sur la forme. Celui-ci la diffuse alors auprès du personnel concerné, accompagné de la fiche de validation (cf annexe 2). La fiche de validation est retournée au PRAQ qui veille à obtenir un consensus sur les points non validés. La validation définitive est réalisée par le ou les titulaires. Celle-ci se concrétise par l'apposition de la date de validation et par le visa du responsable (signature), ainsi que le code opérateur à côté de accepté par. La fiche de validation est scannée est mise dans le sous-répertoire VALIDATION dans le dossier PROCEDURES QUALITES du serveur NAS DISKSTATION_S.

PROCESSUS 5 : Mise en application

La procédure est applicable à partir de la date de validation.

Le PRAQ vérifiera au moins une fois par an l'application de ces procédures par la réalisation d'audits internes.

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 107/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

PROCESSUS 6 : Diffusion

Chaque procédure validée sera diffusée par le PRAQ auprès des personnes concernées. Chacun aura à émarger le bordereau de diffusion (cf annexe 3) avant de le retourner au PRAQ. Ce bordereau sera scanné et mis dans le sous-répertoire DIFFUSION dans le dossier PROCEDURES QUALITES du serveur NAS DISKSTATION_S. L'ensemble des procédures en vigueur est consultable sur chaque poste informatique dans les favoris de l'explorateur de fichiers se trouve dans les favoris un raccourci pour les documents partagés. Dans ces documents partagés, vous avez un dossier PROCEDURES QUALITES qui reprend tous les documents.

Processus 7 : Gestion des documents

Toute personne concernée par une procédure peut proposer au PRAQ des modifications de celle-ci si elle lui paraît obsolète. L'importance de la modification est alors appréciée par le PRAQ. Une modification mineure est corrigée immédiatement par le PRAQ. Une modification majeure est soumise à revalidation, comme pour une nouvelle procédure. Toute modification entraîne une évolution du numéro de version de la procédure, et d'une entrée dans la partie 8 Historique. Le PRAQ s'assure de la diffusion de la nouvelle version, du retrait de l'ancienne et de son archivage. Il maintient à jour une liste de l'ensemble des procédures.

Processus 8 : Archivage

Toutes les versions de toutes les procédures ainsi que les documents liés à leur validation et diffusion sont archivés par le PRAQ, dans le dossier PROCEDURES QUALITES du serveur NAS DISKSTATION_S. Les versions anciennes seront archivées dans le sous-répertoire ARCHIVE, les dernières versions seront dans la racine du répertoire PROCEDURES QUALITES.

Annexes

- Annexe 1 : Fiche de validation : voir page 7.
- Annexe 2 : Bordereau de diffusion : voir page 8.
- Annexe 3 : Logigramme de réalisation et de gestion d'une procédure : voir page 9.

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 108/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

DATE	AUTEUR	MOTIF DE LA VERSION
11/10/2010	8	martyre
08/01/2011	8	V0
06/07/2012	8	V1 modification pour gestion uniquement électronique
08/05/2013	8	V2 modification pour mise en place du NAS
20/10/2014	8	V3 modifications mineures pour diffusion étudiant
27/05/2015	8	V4 ajout fichier liste des procedures.odt et corrections mineures

 <p>SELARL PHARMACIE GRAVOULET 5 rue du haut château 54760 LEYR</p>	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 109/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

ANNEXE 1 : Fiche de validation (Fichier validation.odt dans le dossier partagé PROCEDURES QUALITES)

FICHE DE VALIDATION

NOM DE LA PROCEDURE:

REFERENCE:

DATE:

NOM

REMARQUES

PARAPHE

	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 110/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

ANNEXE 2 : Bordereau de diffusion (Fichier diffusion.odt dans le dossier partagé PROCEDURES QUALITES)

BORDEREAU DE DIFFUSION

NOM DE LA PROCEDURE :

REFERENCE :

DATE:

NOM

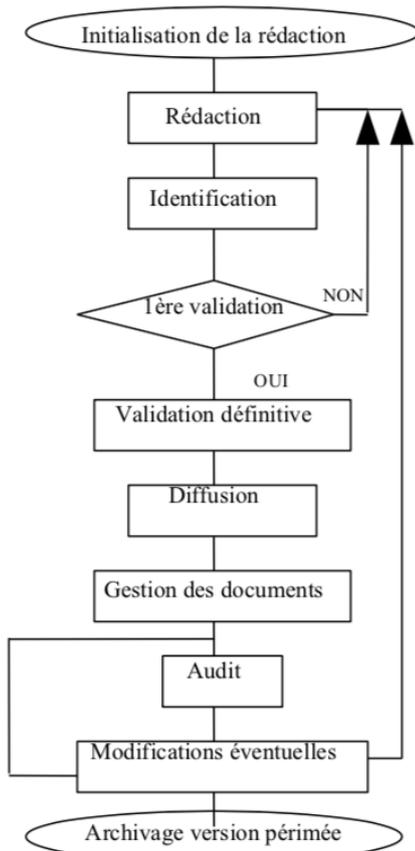
FONCTION

DATE

PARAPHE

 <p>SELARL PHARMACIE GRAVOULET 5 rue du haut château 54760 LEYR</p>	Date de rédaction: 12/11/18	N° de version: V4	PAGE: 111/295
	Date de Validation: 20/10/14 Visa:	Référence du document: 001	
Rédigé par: 8		Accepté par :8	

ANNEXE 3 : Logigramme de réalisation et de gestion d'une procédure :

LOGIGRAMME	RESPONSABLES	DOCUMENTS
	<p>PRAQ, personne concernée, le ou les titulaires</p> <p>Personne concernée</p> <p>PRAQ</p> <p>Personnes concernées</p> <p>PRAQ, le ou les titulaire</p> <p>PRAQ</p> <p>PRAQ</p> <p>PRAQ</p> <p>PRAQ, personne concernée</p> <p>PRAQ</p>	<p>Fiche de validation</p> <p>Bordereau de diffusion</p> <p>Dossier PROCEDURE QUALITE</p> <p>Procédure Audit interne</p>

Annexe 5 – Fiche de dysfonctionnement global.

Fiche de dysfonctionnement global :

Emetteur :	Date d'ouverture :
------------	--------------------

Objet :	<input type="checkbox"/> Au comptoir. <input type="checkbox"/> Dans le magasin. <input type="checkbox"/> Au back-office. <input type="checkbox"/> Livraison. <input type="checkbox"/> Autre.
---------	---

Risque :	1 – Majeur 2 – Important 3 - Faible
----------	---

Description du dysfonctionnement :

Solution immédiate proposé par l'émetteur :

La solution est-elle suffisante ? : Oui Non

Quelles sont les raisons de dysfonctionnements ?

Comment éviter la survenu de ce dysfonctionnement ?

Action corrective souhaité :

Délai de réalisation de l'action corrective :

Signature de l'émetteur :

Annexe 6 - Fiche de non-conformité

Fiche de non-conformité :

Emetteur :	Date d'ouverture :
------------	--------------------

Objet :	<input type="checkbox"/> Erreur de dosage. <input type="checkbox"/> Erreur de quantité. <input type="checkbox"/> Erreur de produit. <input type="checkbox"/> Erreur de substitution. <input type="checkbox"/> Autre.
---------	---

Risque :	1 – Majeur	2 – Important	3 - Faible
----------	------------	---------------	------------

Description du dysfonctionnement :
Solution immédiate proposé par l'émetteur :

La solution est-elle suffisante ? : Oui Non

Quelles sont les raisons de dysfonctionnements ?
Comment éviter la survenu de ce dysfonctionnement ?
Action corrective souhaité :
Délai de réalisation de l'action corrective :

Signature de l'émetteur :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 7 - Procédure de messagerie interne LGPI

Procédure de messagerie interne :

1. Objet :

Le but de cette procédure est de mettre en place un deuxième outil de communication interne au sein de l'officine.

Il permet de transmettre des messages personnels ou globaux à l'ensemble de l'équipe officinale.

Le cahier de liaison est plus global et à la portée de tous d'où la nécessité de cet outil.

2. Domaine d'application :

Dans le back office via le logiciel LGPI.

3. Document de référence :

La procédure des procédures de Julien Gravoulet.

4. Définition :

Cette messagerie est un outil de communication interne entre les différentes personnes de la pharmacie. Lorsqu'il est envoyé à quelqu'un, il sera obligatoirement délivré lorsque la personne rentrera ses initiales dans le logiciel.

5. Responsabilité :

Toute personne qui reçoit un message interne via LGPI devra le lire et en prendre compte.

6. Description des processus :

a. Création d'un message interne LGPI :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Aller sur le portail LGPI, Faire F-5 Messagerie Interne.

Mettre ces initiales.

Rajouter la ou les personnes concernées par le message.

Ecrire un message simple et concis pour que le personnel puisse le lire rapidement (si le message est trop long, il est possible de les consulter).

Faire Fin.

b. Consulter les anciens messages LGPI :

Aller sur le portail LGPI, Faire F-5 Messagerie Interne.

Mettre ces initiales.

En haut, il y a l'ensemble des messages reçus par l'opérateur.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 8 – Procédure du cahier de liaison

Procédure du cahier de liaison :

1. Objet :

Le cahier de liaison est un cahier manuscrit qui permet une communication en interne. Il y sera noté toutes les informations que l'ensemble du personnel doit connaître sur les derniers événements.

2. Domaine d'application :

Dans le back office de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures de Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un cahier de liaison est un outil de communication interne à l'officine qui permet de se mettre au courant des dernières directives de l'officine et de certaines informations relatives à des patients. En cas d'absence d'information sur un dossier, il est nécessaire de s'y référer. Sa consultation se fera tous les jours avant de prendre ses fonctions.

5. Responsabilité :

Toute personne estimant qu'une information doit être connue de tous, devra l'inscrire dans le cahier de liaison.

6. Description des processus :

Ce cahier se trouve au-dessus du poste principal dans le back office.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

a. Inscription d'une information dans le cahier de liaison :

- La date de l'information.
- La description de l'information.
- La signature de la personne ayant écrit l'information.

b. Clôture d'une information traitée :

Dès qu'une information relative à un patient a été clôturée, il est nécessaire de la barrer afin de savoir que l'information a été traitée.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 9 – Procédure d’appel téléphonique

Procédure d’appel téléphonique :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de répondre à un appel téléphonique de façon précise et efficace. Selon l’objet de l’appel, une démarche sera à suivre.

2. Domaine d’application :

Dans le back office de l’officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures de M.Gravoulet.

4. Définition :

Une réponse efficace donne l’image d’une pharmacie organisée et compétente lors d’un appel téléphonique.

5. Responsabilité :

Toute personne habilitée à répondre aux appels téléphoniques c’est-à-dire les pharmaciens, les préparateurs et les apprentis.

6. Description des processus :

Lorsqu’on répond à un appel téléphonique, il est obligatoire de se présenter de cette manière :

« Pharmacie Batsch, <Votre Nom> bonjour » d’une façon claire et distincte.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Une personne qui est au téléphone doit avoir un minimum de silence pour entendre son interlocuteur. Le personnel autour de la personne au téléphone devra parler moins fort pour faciliter l'échange.

Il est possible de mettre l'interlocuteur en attente :

- Sur le téléphone fixe, il suffira d'appuyer sur le bouton correspondant à la ligne téléphonique. Ce dernier deviendra orange et pour reprendre l'interlocuteur, on appuiera sur ce même bouton, il deviendra vert.
- Sur un téléphone portable, il faudra appuyer sur la touche R et la touche 2 pour le mettre en attente et refaire la même opération pour reprendre l'interlocuteur.

Si l'interlocuteur ne se présente pas, il faudra lui demander son nom, son prénom et l'objet de son appel.

Quand l'objet de la demande n'est pas acquis par l'interlocuteur, il sera nécessaire de se renseigner auprès de ses collègues ou de laisser la communication au pharmacien.

a. Appel d'un patient :

i. Renseignement sur un médicament :

- Sa disponibilité : Vérifier dans la fiche du produit s'il est en stock, non listé et disponible chez le grossiste s'il doit être commandé. Pour toute commande de produit se référer au paragraphe « v. Commande d'un produit ».

ii. Renseignement sur une délivrance :

Consulter la fiche patient et se référer aux dernières délivrances pour resituer sa demande. Si la question concerne la prise d'un médicament, il faudra se référer à l'ordonnance scannée dans la facturation de celle-ci. On s'assurera de la bonne compréhension du traitement par le patient.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

iii. Sur une pathologie :

Un patient décrit ses symptômes au téléphone, il faudra se référer à la procédure :

« Procédure de conseil ».

L'orienter vers une consultation médicale ou lui conseiller de venir à l'officine.

En cas de doute, demander l'avis d'un pharmacien.

iv. Sur un effet indésirable d'un produit :

Si le patient décrit la survenue de symptômes depuis la prise de son traitement, il faudra avoir le plus de renseignements possibles (la description des symptômes, la durée, son état clinique). Il sera nécessaire d'analyser son traitement dans sa fiche patient et ses dernières délivrances afin de déceler de possibles interactions médicamenteuses.

Si le patient n'appelle que pour des troubles bénins, le rassurer et lui proposer de passer à l'officine. En cas de réaction plus importante, l'orienter vers une consultation médicale.

v. Sur un prix d'un produit :

Tout appel pour un prix ne pourra être communiqué, on peut indiquer une tranche de prix. On donnera un prix avec une fourchette d'un euro de plus et de moins, par exemple :

Ex : le médicament « A » coûte 6 euros, le prix communiqué sera entre 5 et 7 euros.

vi. Commande de produit :

Avant tout, s'assurer que le patient est bien un patient de notre officine en lui demandant son nom. S'il commande un produit onéreux, s'assurer qu'il possède une ordonnance et vérifier son historique. Si le produit n'est pas remboursé, s'assurer que l'on peut le retourner chez le grossiste avant de commander.

Il faut commander le produit chez le grossiste, imprimer la feuille de commande, noter le nom du patient sur la feuille et préciser « non facturé », mettre la feuille dans le bac des dus.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

b. Appel d'un laboratoire :

i. Pour une commande :

Se référer au pharmacien présent pour savoir s'il s'occupe de ce laboratoire. Si ce n'est pas le cas, proposer au laboratoire de rappeler lorsque le pharmacien est à l'officine (selon l'emploi du temps).

ii. Pour une prise de rendez-vous ou de formation :

Aucun rendez-vous ou formation n'est pris le matin. Ils seront pris l'après-midi à partir de 15h00. Un calendrier est disponible dans le back office avec les rendez-vous et les formations inscrites. En cas de doute, proposer de rappeler lorsque Marie-Pierre KERNER est présente à l'officine.

c. Appel d'un service de communication :

Si une société de type Orange ou autre appelle, se référer aux disponibilités du titulaire M. BATSCH et leur transmettre.

d. Appel pour une livraison :

Se référer à la « procédure de livraison » dans la section « Back office » du classeur des procédures.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 10 - Procédure d'accueil d'un nouveau membre

Procédure d'accueil d'un nouveau membre :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de prendre en charge un nouveau membre au sein de la pharmacie BATSCH. Elle permettra au nouvel arrivant d'avoir toutes les clés en main pour apprendre les locaux et les méthodes de travail au sein de la pharmacie.

2. Domaine d'application :

Par le pharmacien titulaire, pharmacien adjoint ou préparatrice.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, M.Gravoulet.

4. Définition :

Il est important, lors de l'arrivée d'un nouveau membre, de lui donner toutes les cartes en main pour qu'il puisse travailler dans les meilleures conditions et selon les attentes de ses collègues. Un bon accueil permettra d'éviter de nombreux dysfonctionnements.

5. Responsabilité :

L'accueil et la présentation de la pharmacie seront sous la responsabilité du pharmacien titulaire ou celui qui est en charge à l'officine. Cependant, les préparatrices doivent participer à l'accueil et au suivi du nouvel arrivant.

PHARMACIE BATSCCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Accueil du nouvel arrivant :

Lors de son arrivée, il sera nécessaire de lui présenter les différents locaux (le magasin avec les différentes gammes, le back office, les vestiaires, le coin repas de la pharmacie et la cave). Un badge devra être fait avec son prénom et sa qualification.

b. Transmission écrite des méthodes de travail :

Cette transmission sera assurée par le classeur des procédures, il sera indispensable que la personne prenne connaissance des procédures essentielles à la délivrance et au fonctionnement de la pharmacie.

Il lui sera possible de consulter ce classeur et de le lire avant d'entamer une activité. S'il le souhaite, ces procédures sont disponibles de façon dématérialisée. Si c'est le cas, le renvoyer vers Jean-Pascal BARBET.

c. Aide au logiciel de délivrance (LGPI) :

Les différents logiciels d'aide à la délivrance sont assez similaires, d'une pharmacie à l'autre, pour certains actes comme la délivrance et la réception des commandes. En cas d'interrogation, si les procédures ne sont pas assez claires, le personnel devra aider ce dernier dans la mesure du possible. Le titulaire devra lui assigner un code opérateur, en cohérence avec son nom et prénom, composé de deux lettres.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 11 - Procédure de substitution par une générique

Procédure de substitution par un médicament générique :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de réussir une substitution par un médicament générique au comptoir. Elle permet d'atteindre les objectifs fixés par la sécurité sociale tout en se préoccupant de la bonne compréhension et de l'observance du patient.

Elle permet la mise en place du « Tiers payant (TP) contre générique ».

2. Domaine d'application :

Toute personne apte à la délivrance.

3. Document de référence :

La procédure des procédures par M. Gravoulet

4. Définition :

D'après l'ANSM: « le médicament générique est conçu à partir de la molécule d'un médicament déjà autorisé (appelé médicament d'origine ou princeps) dont le brevet est désormais tombé dans le domaine public. Il doit avoir la même composition qualitative et quantitative en principes actifs, la même forme pharmaceutique que le princeps et démontrer qu'il a la même efficacité thérapeutique (même biodisponibilité). »

5. Responsabilité :

La responsabilité incombe au pharmacien titulaire et à ses adjoints lors de son absence.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Rappel sur la substitution :

Chaque produit prescrit doit être substitué par un médicament générique s'il existe. Pour cela, il doit être proposé au patient selon la mise en place du « Tiers Payant contre générique ». L'éducation du patient est nécessaire pour la bonne compréhension du médicament générique et de son acceptation. Un médicament générique n'est pas « un faux médicament », si besoin définir avec des mots simples ces rappels :

- Le médicament générique comporte la même molécule au même dosage que le « princeps » ou « médicament d'origine ».
- Il a prouvé, avant sa mise sur le marché, la même efficacité thérapeutique que le « princeps » ou « médicament d'origine ».

b. Délivrance du médicament générique :

i. Acceptation de la substitution par un médicament générique :

Écrire sur l'ordonnance le nom de **DCI** (**D**omination **C**ommune **I**nternationale) du princeps substitué et le nom du princeps sur le médicament générique.

S'assurer de la bonne compréhension du patient sur le médicament générique en lui faisant un rappel sur sa posologie et son rôle.

ii. Refus de la substitution par un médicament générique « sans motif valable » :

Voici quelques exemples de « motif non valable » :

- Le patient ne croit pas aux génériques.
- Le médecin ne veut pas mettre la mention « non substituable » après que le patient en ait discuté avec lui.
- Le patient ne veut rien entendre sur les médicaments génériques.

On ne peut pas appliquer le tiers payant.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

On lui fait régler le médicament princeps avec une nouvelle facturation.

Il faut faire une feuille de soin au patient qu'il devra envoyer avec une copie de son ordonnance à sa caisse d'assurance maladie.

Bien noter sur la feuille de soin « Refus du générique » de façon manuscrite.

Toujours essayer de mettre la même marque de médicament générique au patient surtout pour les patients chroniques de plus de 65 ans.

iii. La substitution peut être préjudiciable pour le patient :

La substitution chez certains patients peut créer une confusion par exemple les personnes âgées ou illettrées.

Si la substitution ne garantit pas l'observance du patient ou présente un risque d'une double prise (prise du princeps et du générique à la fois), il est préférable de ne pas substituer.

Ce cas reste EXCEPTIONNEL, il sera important de notifier lors de la facturation que la substitution n'a pas été faite.

Lors de la facturation, le logiciel LGPI propose 2 choix dans « indicateur de substitution » :

- « U – Substituer pour Urgence ou Accord du médecin » : mentionner ceci lorsque la substitution n'a pas eu lieu car le médicament générique n'est pas disponible ou que le médecin donne son accord pour ne pas substituer. Dans ce cas, il est nécessaire de marquer sur l'ordonnance « non substituable après avis téléphonique » devant le médicament concerné.
- « N – Refus de substitution par le patient » : valider cette mention lorsque la substitution n'est pas faite car elle est préjudiciable au patient.

Il faudra indiquer sur l'ordonnance le motif de la non substitution et scanner l'ordonnance. Prévenir le patient qu'il faudra en discuter avec le prescripteur pour avoir la mention nécessaire à l'avenir. Si le médecin ne veut pas rajouter la mention, dans ce cas l'application du « Tiers payant contre générique » sera appliqué.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

iv. En cas de renouvellement :

Lors de la délivrance, si un nouveau médicament générique est arrivé sur le marché, il doit être proposé au patient. On suivra la même procédure que lors d'une primo-dispensation. En fonction du choix du patient, le tiers payant sera fait ou non.

Pour les renouvellements, il est indispensable de noter sur les médicaments l'équivalence ainsi que sur l'ordonnance. Bien vérifier la compréhension du patient sur les médicaments génériques.

c. A ne pas faire :

Imposer le médicament générique sans en discuter avec le patient.

Ne pas expliquer l'équivalence au patient.

Changer la marque de médicament générique sans prévenir le patient.

d. Les indispensables :

Lors de l'arrivée d'un médicament générique, ne pas hésiter à le proposer au patient.

Bien expliquer au patient qu'il sera remboursé dans les 3 semaines s'il envoie ses papiers à la caisse d'assurance maladie.

Faire attention aux médicaments qui ont des noms similaires que ce soit en princeps (Oroken/Orelox) ou en médicament générique (Valsartan/Irbesartan).

Rappeler au patient que le médicament générique équivaut au princeps.

7. Annexes :

Aucune

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 12 – Procédure de primo-dispensation

Procédure de primo-dispensation :

1. Objet :

L'objectif de cette procédure est de dispenser une ordonnance en respectant les règles de dispensation et de s'assurer de la bonne prise en charge du patient par son traitement.

2. Domaine d'application :

Toutes les personnes habilitées à délivrer au comptoir c'est à dire les pharmaciens, les préparateurs, les étudiants en pharmacie à partir de la 3^{ème} année sous la surveillance d'un pharmacien.

3. Document de référence :

Livre : La qualité en pratique de Martine Costedoat-Lamarque et Cécile Sarraute-Solectchnik des éditions le moniteur des pharmaciens.

4. Définition :

La dispensation est l'acte le plus fréquent et le plus important dans une pharmacie. C'est le processus qui permet à un patient présentant une ordonnance papier d'obtenir son traitement. C'est le rôle premier du pharmacien de sécuriser cette délivrance et de s'assurer de la bonne compréhension du traitement par le patient.

5. Responsabilité :

Le responsable, de toute délivrance, au sein d'une pharmacie est le pharmacien en charge de la pharmacie lors de la délivrance (Pharmacien adjoint et titulaire).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Les grands axes de la dispensation :

Vérifier la validité de l'ordonnance.

Délivrer les médicaments en suivant scrupuleusement l'ordonnance et en s'assurant qu'il n'y ait pas d'interactions médicamenteuses dans l'ordonnance.

Rappeler la posologie et le rôle des médicaments au patient de façon claire et succincte.

Facturer les médicaments.

b. Contrôler la validité de la prescription :

Il faut accueillir le patient avec le sourire en venant à lui et en le dirigeant vers un comptoir libre.

Vérifier sur l'ordonnance :

- Le nom, prénom du médecin, son adresse, son numéro adeli et sa signature.
- Le nom, prénom du patient, le poids et son âge pour un enfant, au besoin prendre ses coordonnées : adresse et numéro de téléphone, s'ils ne sont pas renseignés dans la fiche patient.
- La date de la prescription (inférieure à 3 mois pour une primo dispensation).
- Vérifier s'il n'y a pas de médicaments à prescription restreinte au sein de l'ordonnance, stupéfiants, médicament d'exception et des médicaments comme Gymiso par exemple (usage et délivrance que par un professionnel de santé).

c. Déchiffrer l'ordonnance et explication du traitement au patient :

Il faut analyser l'ordonnance dans son ensemble pour comprendre le contexte physiopathologique du patient et ainsi comprendre la raison de sa venue.

Il est nécessaire de comprendre à quel type de patient l'ordonnance est délivrée (nourrisson, enfant, adulte, personne âgée, personne handicapée) pour adapter sa délivrance et son discours.

Repérer les médicaments à marge thérapeutique étroite ou les médicaments à risque.

En cas d'anomalie, on doit en informer le pharmacien ou contacter le prescripteur.

Tout doute doit être levé par un pharmacien s'il y en a un.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

d. Facturation avec la carte vitale ou non :

Demander la carte vitale au patient :

- Lire la carte vitale en l'insérant dans la fente du lecteur. Puis rentrer la date de la prescription (F8 lire la carte vitale).
- Consulter **SYSTEMATIQUEMENT** l'historique du patient via le dossier pharmaceutique ou les anciennes délivrances au sein de la pharmacie. C'est une étape indispensable pour déceler les possibles interactions médicamenteuses, les doublons de délivrance sur des médicaments à dispensation restreinte et repérer des changements de médicaments.
- Prévenir le patient de la substitution possible de certains produits, les produits non remboursés par la caisse, ou des produits non pris en charge intégralement par la sécurité sociale (prévenir avant de marquer sur la boîte).

e. Trouver les médicaments dans le back office :

Pour trouver les médicaments prescrits par le médecin il faut s'interroger :

- Le produit est-il remboursé ou non ? Si oui, voir dans les tiroirs remboursables et sinon il ne l'est pas, il est dans les tiroir non remboursables ou en libre-service dans le magasin.
- S'il n'est pas remboursé et listé, il sera dans le tiroir des produits remboursables.
- Identifier la forme galénique. Selon la réponse, il sera rangé dans un endroit différent dans la pharmacie, se référer à la « Procédure de remplissage et de rangement ».
- Chercher par ordre alphabétique, on commence par sa DCI (dénomination commune internationale), s'il n'est pas dans le tiroir, on vérifie dans la réserve qui se situe dans le tiroir le plus haut.
S'il n'est pas là, il faut chercher au princeps (les équivalences sont notées sur les tiroirs). En cas de doute, demander à un collègue.
- Faire un contrôle pour chaque médicament sorti :
 - Le nom du produit,
 - Le dosage et vérifier sa substitution,
 - La quantité délivrée doit être adaptée à la prescription et sa forme galénique,

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Si un produit est manquant, suivre la procédure « Produits dus » et remettre un ticket de dus au patient à la fin de la facturation.

En cas de doute, se référer à la procédure « Procédure de remplissage et de rangement ».

f. Expliquer le bon usage des médicaments et leurs posologies :

Cette étape doit permettre une deuxième vérification des produits dispensés.

Pour chaque médicament, écrire lisiblement l'équivalence générique/princeps sur la boîte, sa posologie et son mode de prise. Etre à l'écoute du patient pour détecter une possible incompréhension de ce dernier.

Pour les formes spécifiques (dispositif d'inhalation par exemple), montrer le fonctionnement du dispositif et s'assurer qu'il pourra l'utiliser correctement.

g. Facturation de l'acte :

Lors de la facturation, il est ESSENTIEL de recompter le nombre de boîtes présentes sur le comptoir et de trouver le même nombre de boîtes facturées sur LGPI, si ce n'est pas le cas, il faut revoir les quantités facturées dans le logiciel et vérifier les quantités présentes sur le comptoir.

Puis scanner l'ordonnance et imprimer la délivrance (Ticket Vital) au dos de l'ordonnance.

Avant la facturation de l'ordonnance, le logiciel LGPI nous prévient si le DP (Dossier Pharmaceutique) n'est pas ouvert pour le patient. Il faudra lui proposer l'ouverture de ce dernier en lui expliquant son but et lui remettre une documentation. Si le patient, accepte, activer le dossier pharmaceutique et lui remettre le document imprimé lors de la validation de son dossier.

h. Quelques rappels :

Proposer au patient des documents pour la bonne observance de son traitement (carnet AVK, carnet de glycémie par exemple). Si le patient a des difficultés, ne pas hésiter à lui proposer un entretien pharmaceutique.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Il faut s'assurer que le traitement soit compris par le patient en lui posant la question.

i. Ultime vérification avant le départ du patient :

C'est la dernière étape avant que le patient ne quitte la pharmacie, choisir un sac adapté à la délivrance et ranger dans le sachet les médicaments dans l'ordre de l'ordonnance.

On termine par une formule de politesse (bonne journée, bonne soirée...) avec le sourire.

j. Laisser une trace écrite au besoin après son départ :

Si on a eu besoin de contacter le médecin, il faut noter cette action dans le cahier réservé à cet effet (date, heure, prescripteur, patient et le détail de l'appel).

Lors de la dispensation d'un stupéfiant, il faut inscrire la délivrance dans l'ordonnancier.

Remplir une fiche de dysfonctionnement s'il y a eu une erreur de délivrance afin de la comptabiliser.

Un pharmacien devra vérifier les délivrances de la journée avant de faire la télétransmission le lendemain afin de pouvoir éviter les rejets et les erreurs de dispensation qui devront être notées dans une fiche de dysfonctionnement.

k. Les indispensables au comptoir :

Consulter systématiquement l'historique du patient.

S'assurer de la bonne compréhension de son traitement.

Respecter la confidentialité lors de la délivrance (surtout lors de l'appel téléphonique au médecin). Lors d'un appel à un prescripteur, il faut avoir une alternative à proposer au médecin.

En cas de doute, se référer au pharmacien.

Aider un collègue qui a plusieurs ordonnances si on est libre.

l. A ne pas faire :

Arrêter sa dispensation pour une action non prioritaire, la priorité reste la prise en charge rapide et efficace au comptoir du patient.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Laisser le patient ranger les médicaments lors de la dispensation car l'étape de contrôle s'en trouve entravée.

Contactez le médecin sans prévenir le patient.

Ne pas écrire les posologies sur les boîtes et les correspondance générique/princeps.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 13 – Procédure d'absence non-programmée.

Procédure d'absence non programmée :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de faciliter la prise en charge d'une absence au sein de l'officine. Cette absence sera gérée différemment selon la qualification de ce dernier et elle respectera les textes en vigueur.

2. Domaine d'application :

Dans l'ensemble de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Une absence non programmée est plus au moins importante en fonction de la qualification de l'absent. Lorsqu'un employé n'est pas présent aux horaires convenus, il est nécessaire de réajuster l'emploi du temps pour que la journée et les jours suivants soit anticipés selon la fréquentation de l'officine.

5. Responsabilité :

Le pharmacien en charge de l'officine est responsable du remaniement d'emploi du temps.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Nombre de personne en fonction des plages horaires :

Pour faire les emplois du temps, nous avons mis en place un minimum de personne selon la plage horaire :

- 8h à 9h : Un pharmacien et un préparateur.
- 9h30 : Un pharmacien et deux employés (apprentie ou préparatrice).
- 10H00 à 12H00 : un pharmacien et trois employés deux employés (apprentie, préparatrice ou pharmacien).
- 12H00 à 14H00 : un pharmacien et deux employés (apprentie ou préparatrice).
- 14h30 à 14h30 : un pharmacien et trois employés (apprentie ou préparatrice).
- 14H30 à 19H00 : un pharmacien et quatre employés (apprentie, préparatrice ou pharmacien).
- 19H00 à 19H30 : un pharmacien et deux employés (préparatrice).
- 19H30 à 20H00 : un pharmacien et un employé (préparatrice).

b. Absence d'un pharmacien :

En cas d'absence d'un pharmacien, le pharmacien en charge devra faire en sorte de rester, le temps qu'un autre pharmacien vienne prendre le relais de l'absent.

Il faudra appeler Marie-Pierre KERNER, Jean-Pascal BARBET ou M.BATSCH afin de les prévenir de l'absence du pharmacien et savoir leur disponibilité.

L'absence sera signalée sur l'emploi du temps avec une modification de l'horaire, s'il est juste arrivé en retard, ou il sera barré toute la journée.

Cas particulier : si de 8h-9h, le pharmacien ne peut pas être là à l'ouverture, la préparatrice devra en informer l'autre pharmacien adjoint et si il ne répond pas, il faudra appeler M.BATSCH.

L'ouverture de la pharmacie ne se fera que lorsque le pharmacien remplaçant sera présent dans la pharmacie.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

c. Absence d'une préparatrice :

En cas d'absence non programmée d'une préparatrice, le pharmacien en charge devra adapter l'emploi du temps en fonction des fréquentations pour que la fermeture du soir et l'ouverture du lendemain se passe correctement.

Si le pharmacien doit faire des heures en plus, il pourra les rattraper par la suite.

L'absence sera signalée sur l'emploi du temps avec une modification de l'horaire, s'il est juste arrivé en retard, ou il sera barré toute la journée.

Attention : Les tâches importantes de l'absente devront être faites. Si la préparatrice absente devait faire les préparations magistrales de la journée, il sera nécessaire d'assigner une autre préparatrice à cette tâche afin d'éviter de créer des dysfonctionnements.

Cas particulier : si de 8h à 9h, la préparatrice ne peut être là à l'ouverture, le pharmacien peut ouvrir la pharmacie seul mais il devra appeler la personne qui vient à 9h pour savoir si il peut venir plus tôt afin de la remplacer.

d. Absence d'une apprentie :

En cas d'absence non programmée d'une apprentie, on devra prendre en charge ses livraisons afin de ne pas créer de dysfonctionnement.

Cette tâche sera donnée en priorité à l'autre apprentie, Morgane VERANDY ou Melissa BAJOLET, si elle est présente, sinon à Coralie GOTTE si elle est présente et si elle ne l'est pas, ça sera à Delphine SCHWIN.

L'absence sera signalée sur l'emploi du temps avec une modification de l'horaire, s'il est juste arrivé en retard, ou il sera barré toute la journée.

7. Annexes :

Aucune.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2018.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 14 – Conseil au comptoir

Conseils au comptoir :

1. Poser des questions ouvertes :

- Est-ce pour vous ?
- Quels sont vos symptômes ?
- Depuis quand les symptômes durent ?
- Avez-vous déjà pris un traitement ?
- Prenez-vous un traitement au quotidien ?
- Faîtes-vous des allergies ?

2. Les conseils pour les maux d'hiver :

a. Etat grippal/Sinusite/Bronchite/Rhume :

Il faut bien distinguer ces différents cas car le patient, lui-même, ne sait pas forcément décrire ses symptômes. Toujours commencer par des questions ouvertes.

Proposer une solution pour chacun des symptômes pour avoir le conseil le plus complet possible :

- Le nez :
 - 1- Ecoulement clair → Antiseptique nasal (Désomédine, le spray nasal des 3 chênes) + Efirub ou Fervex + Sinusflash.
 - 2 – Nez Bouché → spray décongestionnant (Bloxrhume/Prorhinel Extra) Fumigation, (Aromasol NaturActive/Vicks Vaporub).
 - 3 – Douleurs des sinus → un spray décongestionnant type Bloxinus avec SinusFlash.
- La fièvre/Etat grippal avec courbatures : DOLIPRANE TABS ou efferalgan Vit C pour combattre les courbatures. Proposer L52 ou Oscilloccocinum + complément vitaminé adapté.
- Bronchite : Exomuc/Carbocisteine + gouttes aux essences (GAE naturactive).

- **Prévention** : Immunactif/ Activ 4 protect / Probiotic 7 / Defensia (Biocodex).

b. Maux de gorge/Enrouement :

A proposer au patient selon ses besoins : collutoire/Pastilles/Anti-inflammatoire. Les produits sont complémentaires !

- **Collutoire** : Colludol, lysopadol spray, hexaspray, spray à la propolis 3 chênes.
- **Pastilles** : Cantalène, pastilles à la propolis 3 chênes, oropolis, voxylysopaine, strepsils.
- **Anti-inflammatoire** : Ibupradoll, si contre-indication : Inflakin / Strefen/ Maxilase.
- **Prévention** : Vitamine C / Immunactif/ Activ 4 protect / Probiotic 7
- **Enrouement** : Pastilles Euphon, VoxLysopaine, Pastilles à la propolis (Oropolis) + MAXILASE.

c. Toux grasse/Toux sèche :

Différencier ces 2 types de toux, toujours proposer sirop + pastilles :

- **Toux sèche** : sans expectoration, irritative, le plus souvent nocturne.
 - Sirop naturel sans somnolence (Belivair/Phytoxyl/Grintuss/Stodal/Stodaline) + pastilles à la propolis/Pâte baudry ou Sambucus.
 - Sirop pour toux nocturne : Toplexil/Oxomemazine.
 - Proposer Hexatoux (spray nomade) / Pâtes Sambucus/ Pâtes Baudry.
- **Toux grasse** : avec expectoration.
 - Proposer un sirop expectorant (carbocisteine) +gouttes aux essences (NaturActive) pour avoir un effet antiseptique.
 - Ou Exomuc si préfère sachet.
 - Toux mixte : Grintuss/Belivair.
 - Fumigation → Aromasol (NaturActive) /Vicks Vaporub.

3. Les conseils associés à l'ordonnance :

a. Délivrance d'antibiotique :

Antibiotique = Risque de diarrhée, de mycose vaginale ou digestive.

- Proposer des probiotiques (Restaure/Probiolog) ou des levures (Ultralevure) + ovule gynécologique + crème (Lomexin/ Gynébiotic).

+ renforcer le système immunitaire après un épisode de diarrhée → complément multivitaminé (Immun actifs/Vitascorbol Multi).

b. Infection urinaire :

Si récurrence, proposer un traitement préventif à base de Cranberry (urisanol de NaturActive) ou (Gynebiotic pro Aragan).

Proposer un soin intime apaisant (Saforelle) ou antiseptique (Saugella vert).

Conseils Gratuits : Boire suffisamment d'eau et aller régulièrement aux toilettes.

Utiliser des produits d'hygiène adaptés.

Eviter le port de vêtements trop serrés et attention à la toilette intime trop agressive.

c. Douleurs lombaires :

Ordonnance avec AINS et décontractant. Il faut parler de la ceinture lombaire et de ses vertus antalgiques et préventives.

- Proposer un IPP type oméprazole si ce n'est pas prescrit.
- Proposer une crème de massage (osteophytum/ Arnica crème, Kamol) ou des patchs chauffants ou des dispositifs pour (Thermapearl, Thermacare).

d. Contention :

Lors de la délivrance de contention, préciser à la patiente qu'elle a droit à 8 paires de contention par an.

Lui expliquer que les gammes ont évolué (meilleure tolérance donc une meilleure observance, plusieurs modèles, textures et coloris, Smartleg par exemple).

Proposer un enfile-bas si nécessaire.

Proposer des veinotoniques (type lymphaveine, daflon, circactifs) et des gels de massage (Rap, Ginkor Gel, Climaxol Gel).

e. Sècheresse cutanée/Eczéma :

Ordonnances avec des dermocorticoïdes/dexeryl.

Proposer des produits d'hygiène (Exomega gel surgras, Lipikar SYNDET, gamme CERAVE)

Proposer des produits hydratants en expliquant que c'est l'hydratation de la peau qui va limiter les crises (Exomega, Lipikar, DexyaneMed).

Distribuer des échantillons aux patients.

Conseils gratuits : éviter les bains trop chauds/ les produits irritants, se sécher par tamponnement et s'hydrater au quotidien.

f. Constipation :

Ordonnance avec Forlax, Transipeg, Importal, Normacol (Ordonnance renouvelable = constipation chronique).

Proposer Optifibre/ Biotopic p7 avec fibres (les produits remboursés sur prescription ne traitent pas une constipation, ils ne font que soulager).

Rechercher les symptômes associés tel que ballonnements, douleurs abdominales, alternance diarrhée, constipation → Proposer Alflorex ou Smecbiocta qui calmeront l'inflammation des intestins.

4. Demande spontanée :

a. Chute de cheveux :

Rechercher l'origine de la chute de cheveux :

- La fatigue : aigue ou chronique → Proposer Asteplex, Phycopure (Aragan), MagnéActif.

Si l'origine de la fatigue est alimentaire la supplémentation sera indispensable.

- Homme : chute progressive (le plus souvent).
- Femme : chute réactive (grossesse, décès brutal, stress).

Proposer des compléments alimentaires anti-chute (Anacaps/ CapActifs/Silletum) + traitement local avec Néoptide (lotion antichute pour homme ou femme) + shampoing anti-chute énergisant (Vichy/Ducray)

b. Stress/Sommeil :

Rechercher les causes du stress et proposer :

- Homéopathie : Zenalia (stress ponctuel)/ Sedatif PC
- Phytothérapie : ZenActif/Sedivitax/Seriane (NaturActive).
- Magnésium avec Mag 2/ MagnéActif/StressResist.

Sommeil :

- Homéopathie : Sédatif PC/ L72.
- Phytothérapie : SomActifs/Novanuit/Sériane.

Expliquer au patient que ce traitement permet de garder un sommeil naturel, contrairement aux anxiolytiques et aux hypnotiques.

c. Mycose vaginale :

Interroger la patiente sur ses symptômes (pertes, irritations, démangeaisons). Il faudra exclure une cystite. Proposer :

- Une crème type lomexin si lésions externes.
- Un ovule type lomexin si inconfort interne.
- Un soin lavant type GynHydralin/ Saugella Vert/ Mycolea (Roger Cavaillés) pour traiter et soulager.

d. Gastro-entérite :

Quel âge ? Si bébé ou enfant, proposer une solution de réhydratation ++++ (Adiaril)

- **Pour la diarrhée** : Diarilium des 3 chênes (4 actions : stoppe la diarrhée/Antiseptique/ Antidouleur/Rehydrate), imodium lingual duo + Restaure ou Ultralevure ou Probiolog.
- **Nausée** : C-Zen (Gingembre n'est plus recommandé chez la femme enceinte)/ Vogalib (Attention aux parkinsonniens et aux personnes sous neuroleptique !!!)/ Cocculine/Nausicalm.
- **Fièvre** : Doliprane Tabs
- **Si démangeaisons anales** : Dermalibour crème/Néofitoroid (crème + solution lavante).

e. Hémorroïdes :

Rechercher la cause (troubles du transit, alimentation trop épicée, changement des habitudes alimentaires, voyages).

Soulager avec une crème (Néofitoroid/ Sédorrhöide) et des suppositoires (Sédorrhöide/ Titanoreine).

Associer un veinotonique (Daflon 1000/ Fragon / Ginkor Fort).

Proposer un soin lavant (Néofitoroid)

En homéopathie : crème et suppositoire Avenoc + granules d'hamamélis composé.

f. Douleurs dentaires :

Antidouleurs (Doliprane Tabs/ Ibupradoll si pas de contre-indication avec les anti-inflammatoires) associés à un bain bouche (Eludril et son générique de chez Mylan).

Toujours associer un produit antibiotique avec un anti-inflammatoire pour ne pas faire flamber l'abcès dentaire : proposer Dentobaume (Mettre 2/3 gouttes sur une compresse, l'appliquer sur la douleur dentaire pendant 5min, renouveler 5 fois par jour maximum).

Le Tea Tree peut être utilisé.

g. Allergie (rhume des foies) :

Proposer :

- Un antiallergique : Alairgix, Cetirizine (dès 6 ans), Istaflash Aragan.
- Des gouttes nasales : Lavage de nez à l'eau de mer + Spray nasal des 3 chênes, Actisoufre.
- Des gouttes oculaires : lavage oculaire (Ophtaxia) + Allergiflash.
- Irritations de la gorge : Hexatoux/Colludol.
- Paupières gonflées : Tolériane contour des yeux.

h. Entorse Légère :

G R E C : **G**laçage, **R**epos, **E**lévation, **C**ompression, les 4 fondamentaux pour guérir une entorse. Proposer de l'arnica en gel, arnica 9CH, pansement alcoolisé, strap et une cheville de contention.

i. Herpès :

Soulager les symptômes avec une crème réparatrice et anti-virale (Aciclovir, Cuterpes, Sorefix) ou un patch (Compeed bouton de fièvre).

Pour éviter les récurrences, conseiller Immunactifs, un complexe multivitaminé et stick à lèvres 50+ (LaRochePosay).

Conseils gratuits : bien se laver les mains, éviter d'embrasser l'entourage, pas d'exposition au soleil.

j. Jambes lourdes :

Proposer un traitement oral (Même traitement que les hémorroïdes avec des posologies inférieures) + local (GelRap, Ginkor Gel, Spray, Climaxol Gel).

Proposer de la contention avec pied ouvert pour l'été (chaussette, bas ou collant de contention). Si contention mal tolérée par le patient, proposer la gamme Activline.

Conseils gratuits : Surélever les jambes au repos, terminer la douche par un jet d'eau fraîche sur les jambes, masser les jambes de la cheville au mollet, marcher régulièrement et éviter les stations debout prolongées.

k. Minceur :

Savoir si la patiente a le temps de pratiquer une activité physique pendant la semaine, certains produits ne seront efficaces que s'ils sont associés à une activité physique (Actiphédrine/ Thé Vert/CLA aragan).

Un programme minceur doit toujours comporter un produit diurétique pour éliminer les toxines (Piloselle/ Bruyère).

Il existe plusieurs formes galéniques selon les envies du patient :

- En solution : Stick Minceur NaturActive/ DetoxLim.
- En comprimés : Actiphédrine/ Thé vert/SlimActif avec une activité physique.
- En topique : Somatoline cosmétique selon les zones souhaitées.

Aragan propose un programme minceur avec le DétoxLim/ DietCaps/ Classeri/CLA.

En cas de fringale : ChromActif ou Actiphédrine.

BARBET Jean- Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie- Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Mélissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

Réunion Pharmacie BATSCHE:

L'écoute active
Les essentiels au comptoir
Les conseils associés.

L'écoute active:

- **Définition:**

L'écoute active est conseillée pour faire une vente du type gagnant-gagnant, et ce, pendant la phase de découverte du patient. Lors d'un entretien de vente, elle consiste à poser des questions-clés afin de le faire parler. Elle permet de comprendre les différentes motivations (motifs d'adhésions) et freins (motifs de résistance) de celui-ci.

L'écoute active:

- **Comment faire de l'écoute active ?:**

L'écoute active (ou écoute totale) permet de recueillir l'information la plus complète dans une relation de confiance qui permet à chacun de se sentir reconnu et compris. L'écoute consiste à recevoir un message et le comprendre. L'écoute devient active lorsque la personne qui la pratique participe activement à la compréhension du message. Elle démontre de l'intérêt et de la curiosité, demande des clarifications ; elle s'empêche de juger et d'interpréter.

L'écoute active:

- **La finalité de l'écoute active? :**

Elle a en face d'elle un tiers qui cherche à la comprendre et une oreille attentive.

L'écoute active:

• Conclusion:

- Donner de l'attention au patient grâce à l'écoute active, qu'il se sente écouté. Cette technique nous donnera plus d'éléments pour conseiller le patient.
- La pharmacie gagne en professionnalisme en appliquant cette méthode.
- Cela facilitera la vente.

Les essentiels au comptoir:

- Bien finaliser toutes les ventes en faisant bien « FIN ».
- Avoir toujours à l'esprit le conseil associé lors de la délivrance.
- Proposer un audit de MAD si un patient présente des difficultés de mobilités.
- Il faut que tout le personnel ai le même discours au comptoir.
- Pensez a compléter le conseil du médecin sans le discréditer.
- Proposez des solutions pour toutes les bourses et ne pas avoir d'aprioris sur le patient et sa capacité financière.

Application de l'écoute active:

• Ordonnance avec du Forlax renouvelable:

- Engager la discussion avec le patient sur l'efficacité du produit: « Est ce que le produit vous soulage? »
- Si c'est non, on a une porte ouverte à la discussion et au conseil.
- Expliquer correctement le problème du traitement, le Forlax calme la constipation mais ne la traite.

L'écoute active:

• Conclusion:

- Donner de l'attention au patient grâce à l'écoute active, qu'il se sente écouté. Cette technique nous donnera plus d'éléments pour conseiller le patient.
- La pharmacie gagne en professionnalisme en appliquant cette méthode.
- Cela facilitera la vente.

Application de l'écoute active:

• **Ordonnance avec juste Amoxicilline:**

- Il faut engager la conversation avec ce type de phrases « le médecin vous a-t-il prévenu que cet antibiotique pouvait créer certains effets secondaires? »
- Si le patient en a discuté avec son médecin, il lui a sûrement parlé des probiotiques. Si ce n'est pas le cas, lui dire que cela peut créer des diarrhées et des mycoses.

Application de l'écoute active:

• **Ordonnance avec seulement Amoxicilline:**

- Proposer des vitamines pour préparer l'hiver (s'adapter à toutes les bourses en expliquant lequel est le plus efficace au patient).
- Lavage de nez si y écoulement nasale.
- Assainir l'environnement.
- Collutoire et pastille.

Application de l'écoute active:

• **Ordonnance avec AINS et décontractant musculaire:**

- Si absence de prescription de ceinture lombaire, signaler que l'on peut la porter tout les jours sans fragiliser le dos
- Proposer des patchs chauffants qui vont soulager la douleur.
- Proposer des conseils gratuits comme les bonnes positions pour soulever des charges lourdes, le chaud...
- Si arthrose avec que un AINS de type Brexin, si c'est une arthrose chronique: proposer des compléments alimentaires qui ne sont plus remboursés par la caisse d'assurance maladie.

Application de l'écoute active:

• **Ordonnance avec Spasfon/ Meteoxane/ Meteospasmyl:**

- Proposer des probiotiques de type Aragan Bioptic p7 sans fibres si on est sur un syndrome de l'intestin irritable.
- Alflorex peut aussi faire l'affaire, bien expliquer que le traitement du médecin est juste symptomatique et non curatif, il y a de grandes chances que cela risque de revenir après arrêt du traitement.

Application de l'écoute active:

• **Ordonnance avec Hypnotique/ Benzodiazépine:**

- Penser à Sedivitax/Zenactif si on veut faire un sevrage de benzodiazépines.
- Penser à Somactif/ Sedivitax si on veut faire un sevrage d'hypnotiques.
- Expliquer les effets secondaires comme arguments: accoutumance, perte de mémoire. Ils ne respectent pas le cycle naturel de sommeil donc sont moins réparateurs.

Annexe 16 - Photos des panneaux signalétiques :







Annexe 17 – Photos aménagement vestiaire :





PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 18 – Procédure de remplissage et de rangement :

Procédure de remplissage et de rangement :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de normaliser au sein de l'équipe les techniques de rangements des produits et le remplissage.

2. Domaine d'application :

A l'ensemble de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Le rangement et le remplissage continus des produits permet une rotation constante des produits afin d'éviter les périmés. Les nouveaux produits sont mis en avant dans les rayons du magasin après la validation financière de ces derniers.

5. Responsabilité :

Tout employé de la pharmacie BATSCH doit être en alerte sur les besoins de remplissage et du rangement des commandes. Lorsqu'il y a un temps mort au sein de la pharmacie et que l'opérateur est libre, il devra procéder au remplissage ou au rangement d'une commande.

6. Description des processus :

a. Les principes de base du rangement et du remplissage :

i. Localisation des produits et des réserves :

1. Dans le magasin :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

L'organisation dans le magasin est claire. En effet, il y a des panneaux de signalétiques pour chaque rayon qui indiquent le domaine du rayon (« Digestion » « Douleurs » « Cheveux » « Solaire » par exemple).

Les réserves des produits du magasin se trouvent dans le back-office, au-dessus des armoires à médicaments, avec des cartons avec le nom des produits stockés.

Les produits de parapharmacie sont stockés au-dessus de la paillasse des commandes.

Nous avons une armoire à l'arrière du back-office stockant d'autres produits en libre-service.

2. Dans le back-office :

Ce secteur contient tous les médicaments listés soit dans les tiroirs ou soit sur les étagères. Leur rangement est indiqué par annotations sur chaque tiroir indiquant le premier et le dernier médicament. Ils sont rangés par ordre alphabétique et par forme galénique :

- Les collyres, les médicaments ORL et les crèmes : ils se trouvent dans les armoires à médicaments à droite en rentrant dans le back-office tout au fond. Leur réserve est au-dessus de l'armoire ou dans le premier tiroir du haut.
- Les médicaments listés ou remboursés sous forme de comprimés : ils se situent dans le prolongement de l'armoire des collyres et des médicaments ORL. La réserve se trouve soit au-dessus de ces armoires ou dans le premier tiroir tout en haut.
- Les médicaments conseils non disponibles en magasin : ils se trouvent dans le prolongement des médicaments listés ou remboursés. Des annotations sont indiquées selon leur domaine (« Antalgiques », « Soins de la peau », « Digestion », « ORL » par exemple). La réserve se situe dans les cartons au-dessus de ces armoires ou dans le premier rayon en partant du haut des armoires.
- Les sirops : ils se trouvent au fond du back office, classés par ordre alphabétique. Nous avons différencié les sirops remboursés et non remboursés. Leur réserve se situe dans la cave de la pharmacie qu'importe le type sirop.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Les médicaments en sachet ou les sirops à reconstituer : ils se trouvent dans une armoire à médicaments se situant au milieu du back-office. Ils sont classés par ordre alphabétique. Leur réserve se situe dans le premier tiroir du haut ou au-dessus des armoires. Des annotations sont mises à disposition devant chaque tiroir.
- Les médicaments dit « externes » type antiseptique, gel moussant, bain de bouche remboursés : dans la même armoire que les médicaments en sachets, ils sont classés par ordre alphabétique avec des annotations. La réserve se trouve dans le dernier tiroir du bas ou dans la cave pour les produits encombrants.
- Les médicaments injectables : se situent dans le prolongement des médicaments en sachet par ordre alphabétique, la réserve est dans le premier tiroir du haut ou au-dessus de l'armoire à médicaments.
- Les médicaments homéopathiques : ils se situent à droite des médicaments injectables. L'armoire est scindée en deux compartiments, celle du haut pour les tubes granules et celle du bas pour les doses homéopathiques. Ils sont rangés par ordre alphabétique et de dilution du plus petit au plus grand. La réserve se situe tout en bas de l'armoire.
- Les compléments alimentaires de type Fortimel ou Clinutren : ils se situent tout à gauche en rentrant dans le back office sur une étagère. Nous avons une armoire pour chaque marque et la réserve se situe dans le vestiaire au fond à gauche en rentrant.
- Les produits de contention : les bas/chaussettes/collants de contention se situent dans une armoire au fond du back-office. Ils sont rangés par type de contention, par dépassement ou non et par taille. Une annotation devant chaque rangement permet de les différencier. Une réserve est disponible tout en bas de l'armoire.
- Les produits non remboursés sur demande : nous avons une armoire, se situant au fond de l'officine en face des sirops, stockant les produits non remboursés que les patients nous demandent de stocker en petites quantités.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Les médicaments stupéfiants : Ils se trouvent dans une armoire fermée à clé au niveau de la deuxième entrée du back-office à droite. Tout est dedans, il n'y a pas de réserve, ils sont classés par produit et dosage.

3. Dans le vestiaire :

- Les pansements : ils se situent dans le vestiaire dans les armoires tout à droite. Ils sont rangés par marque et par taille. Il n'y a pas de réserve tout notre stock est en rayon.
- Les orthèses orthopédiques : Dans une armoire se situant directement à gauche en rentrant dans les vestiaires. Ils sont classés selon le type d'orthèses et leur taille. Il n'existe pas de réserve pour ces produits.
- Les compresses, les pansements américains et les sets de pansements : Dans l'armoire centrale tout à gauche et en face de cette dernière. La réserve se situe au-dessus de ces armoires. Ils sont rangés en fonction de leur type et leur taille.
- Les couches et les alèses : Dans le prolongement de l'armoire à pansement. Elles sont classées par type de protection et par taille, la réserve se situe au-dessus de l'armoire.
- Les poches, les sondes, le matériel infirmier : Dans une armoire à droite en rentrant dans le vestiaire. Il n'y a pas de réserve pour ces produits, ils sont classés selon leur type.

4. Dans la montée d'escalier :

- Les produits pour l'hygiène buccale : ils sont classés par type et par ordre alphabétique. La réserve se trouve dans la cave pour certains bains de bouche, le reste est en rayon.
- Les laits infantiles : dans la même armoire que l'hygiène buccale par marque, par type de lait et par âge. La réserve se situe en haut de l'armoire ou dans la cave.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Les médicaments externes de type Bétadine, Hibiscrub, alcool modifié et autres : tout en bas de l'armoire, par ordre alphabétique. La réserve se situe dans la cave.

5. Le préparatoire :

- Les flacons de NaCl 0,9%, bicarbonate et les produits pour les préparations officinales : une armoire à droite de la paillasse du préparatoire stocke ces différents produits. Ils sont classés par type de produits et la réserve se situe à la cave.

6. La cave :

- Les produits de maintien à domicile : ils se situent directement à gauche en bas des escaliers au fond. Il y a des déambulateurs, des cannes anglaises par exemple.
- Les sachets : en bas des escaliers à gauche, on a trois types de sachet. Les moyens, les grands et les sacs en papier, ils sont rangés par type de sachet.
- Les médicaments encombrants en réserve : à droite en bas des escaliers, tous les médicaments encombrants sont dans des étagères.

ii. Les vérifications indispensables avant le rangement d'un produit :

Pour qu'un rangement soit efficace et clair, il y a des règles de base à appliquer :

- Avant chaque rangement, on doit vérifier le nom du produit, le dosage, le conditionnement, la forme galénique et son remboursement ou non. À l'aide ces critères, on est sûr de ne pas faire d'erreurs de rangement.
S'aider du résumé des rangements ci-dessus. Se référer à la procédure de primo-dispensation.
En cas de doute, demander l'aide d'un collègue avant de ranger un produit.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Si un produit est nouveau, utilisé des stops rayons pour séparer les produits entre eux. Ils se situent dans un carton, au-dessus de l'armoire centrale du back-office.
- Un produit rangé doit être clairement visible avec son nom, son dosage et son conditionnement. Par exemple, un produit mis sur la tranche, ne sera pas assez visible lors de la délivrance, une possible erreur de délivrance !

Avoir toujours à l'esprit qu'un rangement clair est un gain de temps, d'énergie et un confort de travail non négligeable.

Si un produit est rangé dans un emplacement spécifique non connu de tous, il sera obligatoire de mettre un commentaire sur la fiche du produit afin de faciliter sa délivrance.

b. Rangement d'une commande :

A chaque commande grossiste ou directe réceptionnée, le rangement de la commande devra être faite lors des temps morts. Nous avons un flux continu de commande, il est indispensable de ranger les produits réceptionnés pour faire de la place pour la commande suivante.

Seuls les produits au fond à droite sont à ranger, sauf pour les produits avec une note « Prix à faire ». Il faudra attendre que Delphine CHRISTOPHE fasse la réception financière des produits pour les mettre en rayon.

c. Remplissage du back-office et du magasin :

i. Remplissage du magasin :

Il existe deux règles très importantes dans le remplissage du magasin :

- Les rayons doivent donner un effet de masse : Il ne faut pas de trous dans les rayons ou peu de produits dans les rayons. Si c'est le cas le remplissage devra être nécessaire, si le stock ne le permet pas, on devra revoir le facing.
- Un produit en magasin doit avoir un prix : Si un produit est rajouté dans un rayon, l'édition de l'étiquette de prix est obligatoire.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

ii. Remplissage du back-office :

Le remplissage des armoires à médicaments doit se faire une fois par jour. Pour faire cette tâche, il suffit de se référer aux emplacements des réserves indiqué 6.a.i « Localisation des produits et des réserves ».

7. Les indispensables :

Bien connaître son alphabet.

Demander à un collègue en cas de doute.

Vérifier que le prix du produit à bien été fait avant de le mettre dans le magasin.

8. A ne pas faire :

Ne pas faire toutes les vérifications nécessaires avant de ranger un produit.

Négliger le remplissage du magasin.

Oublier de mettre des prix dans le magasin.

9. Annexe :

Aucune.

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 19 – Procédure de réception de commande grossiste et direct :

Procédure de réception de commande grossiste et laboratoire :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de vérifier les réceptions quantitatives et financières de chaque commande grossiste et laboratoire.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office sur le poste près des dus ou le poste principal.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

Commande répartiteur, version de 2.6x de Pharmagest.

4. Définition :

Une commande grossiste est assuré par un prestataire pharmaceutique (CERP Rhin Rhone, Phoenix). Elle nous permet de commander des produits qui arriveront le jour même en fonction de l'horaire des commandes :

- Horaire de livraison CERP-Rhin-Rhone : 8h00, 14h30 et 18h30.
- Horaire de livraison Phoenix Pharma : 8h00.

5. Responsabilité :

Les préparatrices et apprenties devront s'occuper de ces commandes.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description du logiciel :

Pharmagest a mis notre disposition un document permettant de réaliser une réception de commande grossiste. Il est préférable de s'appuyer sur ce document afin de ne pas oublier certaines étapes.

a. La réception de commande répartiteur

Accès à partir du menu : **Gestion Stock – Réception Commande**

A la suite de la réception, le système incrémente le stock des produits, met à jour les prix et les historiques d'achats, recalcule le prix d'achat moyen pondéré... En général la réception des commandes aux répartiteurs se fait en une seule étape, c'est-à-dire que le mode de réception est positionné sur « quantitative et financière », la facture étant remise avec les produits.

La liste des produits dus peut-être éditée juste après la sélection des commandes ou plutôt à la suite de la réception.

Le montant HT de la commande correspond au montant total commandé.

Vous renseignez les critères de sélection afin d'afficher la/les commande(s) à réceptionner. Il est possible de réceptionner plusieurs commandes à condition que le mode de réception soit identique pour ces commandes.

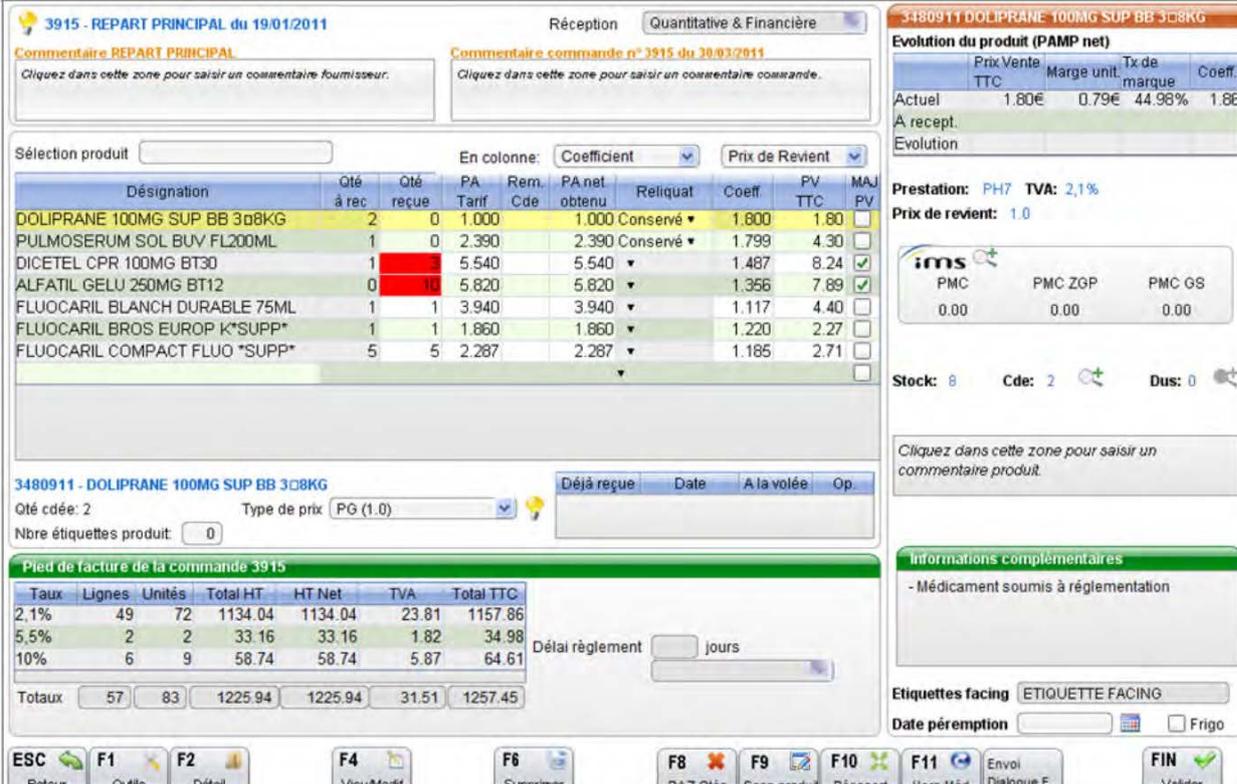
Par défaut, les critères proposés sont les suivants : affichage des commandes « En cours » (pour mettre à jour les stocks, les prix...). Sélectionnez le bouton radio « Terminées » pour revenir sur la mise à jour des prix, après que la commande a été réceptionnée, permet de recalculer le PAMP.

PHARMACIE BATSCHE 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Le pictogramme  indique la présence de produits thermosensibles dans cette commande. Le montant affiché correspond au total des produits commandés.

Sel	Numéro	N° Cde spéciale	Fournisseur ▲	Date transmission	Date liv. prévue	Commentaire	Nbre lignes	Nbre boîtes	Montant HT	Mode transmission	Etat
<input type="checkbox"/>	87434		ASTERA	06/05/2016 10:19			7	15	1024.67	PharmaML	Attente de ré...
<input type="checkbox"/>	87455 003		ASTERA	06/05/2016 10:19			33	71	498.17	PharmaML	Attente de ré...
<input type="checkbox"/>	87161		ASTERA	29/04/2016 11:01			1	1	876.18	PharmaML	Récp partielle
<input type="checkbox"/>	87388		ASTERA	04/05/2016 17:01			3	5	812.57	PharmaML	Récp partielle

Après avoir sélectionné la/les commandes, utilisez **Fin – Valider** pour procéder à la réception.



3915 - REPART PRINCIPAL du 19/01/2011

Réception Quantitative & Financière

Commentaire REPART PRINCIPAL: Cliquez dans cette zone pour saisir un commentaire fournisseur.

Commentaire commande n° 3915 du 30/01/2011: Cliquez dans cette zone pour saisir un commentaire commande.

Sélection produit: [] En colonne: Coefficient [v] Prix de Revient [v]

Désignation	Qté à rec	Qté reçue	PA	Rem. Cde	PA net obtenu	Reliquat	Coeff	PV TTC	MAJ PV
DOLIPRANE 100MG SUP BB 308KG	2	0	1.000		1.000	Conservé	1.800	1.80	<input type="checkbox"/>
PULMOSENUM SOL BUY FL200ML	1	0	2.390		2.390	Conservé	1.799	4.30	<input type="checkbox"/>
DICETEL CPR 100MG BT30	1	3	5.540		5.540		1.487	8.24	<input checked="" type="checkbox"/>
ALFATIL GELU 250MG BT12	0	10	5.820		5.820		1.356	7.89	<input checked="" type="checkbox"/>
FLUOCARIL BLANCH DURABLE 75ML	1	1	3.940		3.940		1.117	4.40	<input type="checkbox"/>
FLUOCARIL BROS EUROP K*SUPP*	1	1	1.860		1.860		1.220	2.27	<input type="checkbox"/>
FLUOCARIL COMPACT FLUO *SUPP*	5	5	2.287		2.287		1.185	2.71	<input type="checkbox"/>

3480911 - DOLIPRANE 100MG SUP BB 308KG

Qté cdée: 2 Type de prix: PG (1.0)

Nbre étiquettes produit: 0

Pied de facture de la commande 3915

Taux	Lignes	Unités	Total HT	HT Net	TVA	Total TTC
2.1%	49	72	1134.04	1134.04	23.81	1157.86
5.5%	2	2	33.16	33.16	1.82	34.98
10%	6	9	58.74	58.74	5.87	64.61
Totaux	57	83	1225.94	1225.94	31.51	1257.45

Délai règlement: [] jours

Evolution du produit (PAMP net):

Prix Vente TTC	Marge unit	Tx de marge	Coeff.
1.80€	0.79€	44.98%	1.86

Prestation: PH7 TVA: 2,1%

Prix de revient: 1.0

Stock: 8 Cde: 2 Dus: 0

Informations complémentaires: - Médicament soumis à réglementation

Etiquettes facing: ETIQUETTE FACING

Date péremption: []

Buttons: ESC (Retour), F1 (Outils), F2 (Détail), F4 (VisuModif), F6 (Supprimer), F8 (RAZ Qtés), F9 (Scan produit), F10 (Réassort), F11 (Envoi Dialogue E), FIN (Valider)



Lorsque vous scannez le code Datamatrix d'un produit dont la date de péremption est proche (ou éventuellement dépassée) le système peut vous alerter. Pour paramétrer le délai (cf. les paramètres page 66 "Contrôle de la date de péremption").

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Pour un produit vous pouvez saisir, ou modifier :

Qté reçue : quantité reçue, restant à réceptionner, les quantités réceptionnées en vente (*réception à la volée*) étant déduites et indiquées dans la zone : "Qté déjà reçue", la quantité commandée s'affiche au-dessous de la liste des produits. **PA tarif** : c'est le prix d'achat du produit chez ce fournisseur.

Rem. Cde : pourcentage de remise permettant de calculer le prix d'achat remisé

PA net obtenu : c'est le prix d'achat remisé calculé à partir du prix d'achat tarif et du pourcentage de remise

Reliquat : lorsque la quantité reçue est inférieure à la quantité commandée, le système propose de gérer le reliquat. Vous déterminez l'action à réaliser, la zone est pré-remplie en fonction des paramètres que vous avez définis dans les paramètres pour la gestion des manquants.

Qté à rec	Qté reçue	PA Tarif	Rem. Cde	PA net obtenu	Reliquat	% Marque	PV TTC	MAJ PV
1	0	3.940		3.940	Conser...		4.40	<input type="checkbox"/>
1	1	1.860		1.860	Conservé	2.00	2.27	<input type="checkbox"/>
5	5	2.287	20.00	1.830	Retransmis	19.26	2.71	<input type="checkbox"/>
1	1	2.390		2.390	Annulé	41.36	4.30	<input type="checkbox"/>

Conservé : le produit n'a pu être livré dans cette commande, il sera livré à une date ultérieure sans qu'on ait besoin de le repasser en commande.

Retransmis : le grossiste n'est pas en mesure de livrer le produit, vous transmettez une nouvelle commande pour vous le procurer (*ex. manque rayon*).

Annulé : le produit n'est pas disponible chez ce grossiste, vous ne souhaitez pas recommander ce produit (*ex. produit supprimé*).

% marque ou coefficient : suivant le choix réalisé, c'est soit le pourcentage de taux de marque, soit le coefficient qui est affiché.

Désignation	Qté à rec	Qté reçue	PA Cat	Rem. Base	Rem. Cde	PA net obtenu	En colonne: Taux de marque	PV TTC	MAJ PV
DOLIPRANE 100MG SUP BB 300KG	2	0	1.000			1.000	Conservé	43.28	1.80
PULMOSERUM SOL BUY FL200ML	1	0	2.390			2.390	Conservé	41.36	4.30
DICETEL CPR 100MG BT30	1	0	5.540			5.540		31.36	8.24

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

PV TTC : Prix de Vente TTC, s'il est affiché sur fond rouge, le nouveau prix est supérieur à celui de la fiche produit, s'il est affiché sur fond vert, le nouveau prix est inférieur au prix actuel.

Lorsque vous modifiez le prix d'achat tarif, le pourcentage de remise ou le prix d'achat remisé, le système recalcule soit le taux de marque ou le coefficient, soit le prix de vente.

MAJ PV : mise à jour du prix de vente, si la case est cochée les prix sont mis à jour dans les fiches produits. Cette zone n'est pas accessible pour les médicaments remboursés.

Pour chaque produit, des informations complémentaires sont affichées dans la partie basse de l'écran.

3480911 - DOLIPRANE 100MG SUP BB 3x8KG
Qté cdée: 2 Type de prix: PG (1.0)
Nbre étiquettes produit: 0

Qté cdée : la quantité commandée

Nbre étiquettes produit : quand la zone est pré-remplie, le modèle de l'étiquette à éditer est renseigné dans la fiche produit, cela correspond au nombre d'étiquettes produits à éditer, le système propose autant d'étiquettes que de boîtes à ranger (*on ne tient pas compte des dus*). La zone n'est pas pré-remplie quand sur la fiche produit le modèle d'étiquette n'est pas renseigné (*on ne souhaite pas éditer d'étiquette pour ce produit ou c'est un nouveau produit*), le fait de saisir un nombre entraîne la saisie du modèle d'étiquettes à éditer, la fiche produit est automatiquement mise à jour. Les étiquettes sont éditées à la suite de la validation de la réception.

Type de prix : Pour les médicaments remboursés, vous déterminez le prix d'achat à utiliser pour les prochaines commandes à ce fournisseur : **PG** étant le **Prix Grossiste** et **PF** étant le **Prix Fabricant**.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Sur la partie droite sont affichées des informations relatives au produit sur lequel on est positionné :

Evolution du produit (PAMP net)				
	Prix Vente TTC	Marge unit.	Tx. de marque	Coeff.
Actuel	5,90€	1,27€	25,68%	1,61
A recept.	5,00€	0,64€	15,19%	1,41
Evolution	-15,25%	-49,88%		

Prestation: PHN TVA: 19,6%

Prix de revient: 3,546

ims	PMC	PMC ZGP	PMC G8
	5,23	5,23	4,65

L'évolution du prix de vente TTC, de la marge.

Le code prestation, la TVA.

Les prix communiqués par IMS (le prix IMS est affiché en rouge quand il est inférieur au PV TTC à réception, vous choisissez les prix IMS que vous affichez).

Le stock, les quantités en commande, les dus :

Stock: 0	Cde: 1	Dus: 0
----------	--------	--------

La quantité en commande inclut la commande en cours,

Informations complémentaires	
- Coefficient sur PAMP Net 1.2 (valeur critique 1.5).	
Etiquettes facing	CREATION AC 18 PRIX SEUL
Date péremption	<input type="checkbox"/> Frigo

Dans le cadre "Informations complémentaires", vous êtes alerté si la marge est faible...

Vous visualisez le modèle d'étiquette facing paramétré, vous pouvez saisir la date de péremption, renseigner la zone Frigo.

Dans la partie basse de l'écran se trouvent le numéro de la commande et le montant de la commande ventilé par taux de TVA.

Pied de facture de la commande 50994							Informations complémentaires	
Taux	Lignes	Unités	Total HT	HT Net	TVA	Total TTC		
2,1%	8	114	157,83	157,83	3,31	161,14		
5,5%	5	11	279,65	279,65	15,38	295,03		
10%	4	5	19,07	19,07	1,91	20,98		
0%	11	11	110,76	110,76	22,06	132,82		
Totaux	28	141	576,30	576,30	44,55	620,85		
Cumul	29	143	582,76	582,76	45,20	627,96		

Délai règlement jours

Etiquettes facing	<input type="text"/>
Date péremption	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Frigo

ESC	F1	F2	F4	F6	F8	F9	F10	F11	Envoi Dialogue E	FIN
Retour	Outils	Détail	Visu/Modif	Supprimer	RAZ Qtés	Scan produit	Réassort	Hors Méd.		Valider

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	



Lorsque plusieurs commandes sont sélectionnées, le numéro de la commande et les totaux par de TVA affichés correspondent au produit sur lequel on est positionné. Le cumul de toutes les commandes étant affiché en dessous.

Les touches de fonctions :

 **F2-Détail** donne accès au menu et des opérations sur le produit ou ayant trait à la commande.

 **F4-Visu/Modif** pour accéder à la fiche du produit sélectionné.

 **F6-Supprimer** pour supprimer *l'intégralité* de la commande.

 **F8-RAZ Qtés** initialise les quantités reçues à zéro (*pour ensuite pouvoir les scanner*).

 **F9-Scan produit** est utilisé lorsqu'on veut réceptionner les produits avec un lecteur de code barre, il faut au préalable utiliser l'option "RAZ des qtés",

 **F10-Réassort** lorsque l'option multi stock est activée, permet de modifier le mode de réassort ponctuellement pour la réception en cours,

 **F11-Hors Méd.** pour faire disparaître temporairement les médicaments remboursés (*soumis à la MDL*). Pour afficher uniquement les médicaments remboursés appuyez sur **F11-Méd Rglmté**. Pour afficher tous les produits de la commande, utilisez **F11-Tous prod.**. Pour valider la réception, il faut afficher tous les produits.

Envoi Dialogue E pour connaître la position du produit dans l'automate.

b. Outils en réception de commande

 **Modification de la fiche produit** : cette option permet d'accéder à la fiche produit, vous pouvez aussi accéder directement à la fiche produit en appuyant sur la touche **F4** à partir de la vente.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

 **Modifier le stock** : cette option est identique à l'option "Profil et stock produit" décrite dans le § *Outils accessibles à partir de la vente*.

 **Profil produit** : cette option permet de visualiser les informations du produit sélectionné, elle est équivalente à l'option décrite précédemment, on ne peut pas apporter de correction.

 **Gestion des documents scannés** : vous scannez les documents en rapport avec la commande (*BL, facture...*) ou avec le fournisseur (*Conditions commerciales, catalogue...*), vous pouvez aussi consulter les documents déjà scannés.

 **Génériques** : vous affichez la liste des produits génériques avec le stock cette option est décrite § *Outils en préparation de commande*.

 **Dernières ventes par client** : cette option permet d'afficher les délivrances du produit sélectionné elle est décrite § *Outils accessibles à partir de la vente*.

 **Historique des achats** : cette option permet de visualiser l'historique des commandes du produit sélectionné.

 **Dernière quantité commandée** : cette option permet de visualiser les paramètres à l'origine de la quantité à commander, elle est décrite *vente*.

 **Tarif achats** : vous visualisez les prix d'achat du produit, la remise, de chacun des fournisseurs.

 **Saisie étiquette Facing** : permet de saisir des informations à imprimer sur les étiquettes facing :



PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

LPP associés au produit : vous affichez la liste des codes LPP avec leur tarif de remboursement.

7. Description des processus :

a. Réception de la commande :

Avant de commencer la réception, vérifier que tous les bacs sont pour notre pharmacie.

Commencer par les produits frais afin de les mettre dans le frigo.

Rechercher les commandes dans l'ordinateur correspondant à la commande. Pour cela se référer au chapitre 6 « description du logiciel ».

Commencer par réceptionner les produits frais en les bipant puis les autres produits.

Au fur à mesure de la réception, mettre les produits identiques ensemble.

Les mettre sur la chariote pour attendre leur rangement.

Pour les médicaments de type « stupéfiant », ils sont dans un bac différent, dès lors enregistrement, il faut les stocker dans l'armoire à stupéfiant.

b. Contrôle et enregistrement de la commande :

Lorsque tous les produits sont enregistrés, vérifier sur l'écran de l'ordinateur tous les écarts entre la commande informatique et les produits scannés. S'il y a des écarts, il sera nécessaire de les traiter :

- Si un produit commandé n'est pas arrivé, se référer à la procédure « Procédure d'incident lors d'une réception d'une commande ».
- Si un produit est arrivé et qu'il n'était pas commandé, vérifier qu'il n'a pas été commandé par téléphone par un opérateur. Pour cela, vérifier dans le bac des dus qu'il n'y est pas un mot pour le mettre de côté pour un patient. Il peut parfois remplacer en autre produit. En cas de problème, demander de l'aide à un collègue.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

c. Mise à jour des prix :

Contrôler les prix avec la facture du grossiste.

Changer les prix d'achat et de vente en fonction des coefficients applicables à chaque famille et aux TVA (tableau des coefficients affiché devant la paillasse des commandes).

d. Traitements des promis, des retours et des manquants :

Pour les promis :

- Si le promis est payé, il sera rangé dans l'étagère des promis payé par ordre alphabétique au nom du patient. Se référer à la *Procédure sur la gestion des dus*.
- Si le dus est non-payé, il sera sur la paillasse des dus non réglé. Se référer à la *Procédure sur la gestion des dus*.
- Si le produit est de gros volume le mettre au niveau des dus imposant en imposant une note clair et visible « Payé » ou « Non payé ».

Pour les retours :

- Retourner les erreurs de commandes ou les produits les plus défectueux au plus vite au grossiste.
- Faire un retour fournisseur dans le logiciel LGPI, imprimer le retour, photocopier le bordereau de livraison à joindre avec le produit retourné.
- Inscrire sur le bordereau de livraison, le motif du retour.
- Les déposer dans un bac du grossiste.
- Pointer les avoirs faits sur les produits par la suite.

Changement de CIP :

- Si un produit a changé de code CIP, il doit être renuméroter pour garder l'historique de l'ancien produit et créer le nouveau produit. Se référer à la procédure de réception ou d'importation d'un nouveau produit .

Pour les manquants :

PHARMACIE BATSCCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Les « manquants fabricants » doivent être retransmis chez le grossiste.
- Les « suivra en interne » ou « viendra via Troyes » devront être mis en conserver.
- Les produits « procurables » nécessitent un appel pour être commandé par le grossiste.
- Les produits « ne se fait plus » doivent être annulés de la commande et un commentaire bloquant dans la fiche sera mis pour signaler son indisponibilité. On peut le notifier dans le cahier de liaison. Si ce produit était un dus pour un patient, l'opérateur du dus sera mis au courant et il s'occupera du traitement de son dossier.

e. Traces écrites :

- Ranger les factures grossiste dans la bannette au niveau de la paillasse de la réception des commandes.
- Bien ranger les bon de retour en attente de l'avoir du grossiste.

8. Les indispensables :

À la fin de chaque réception, vérifier que tous les dus ont été traité.

Pour les manquants, noter le motif de la rupture et prévenir le patient.

Un rangement efficace et clair des produits limite les erreurs de délivrance et l'attente du patient.

Bien vérifier l'intégrité des produits commandés.

Harmoniser le rangement des boites en rayon pour une rotation du stock des produits.

9. A ne pas faire :

Modifier les stocks, sans réfléchir et ni chercher la cause de l'erreur. Il se peut que la commande ne soit pas validée par exemple.

10. Annexes :

Aucune.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

11. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 20 – Procédure des retours produit via Cyclamed :

Procédure des retours produit via Cyclamed :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de gérer les retours et le recyclage des médicaments par des patients.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Le Cyclamed a pour mission de collecter et d'éliminer des Médicaments Non Utilisés (MNU). Elle est approuvée par les pouvoirs publics. L'objectif est de limiter les risques sanitaires (intoxication médicamenteuse) et environnementaux des médicaments (pollution des rivières et des nappes phréatiques).

La collecte concerne tous les MNU (périmés ou non) sous toutes leurs formes (comprimés, gélules, sirops, aérosols...).

Elle ne concerne pas :

- La parapharmacie (produits de beauté, complément alimentaire...);
- Les produits chimiques (alcool...);
- Les produits vétérinaires;
- Les seringues et aiguilles usagées;
- Les emballages vides de médicaments;
- Les MNU des professionnels.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

5. Responsabilité :

C'est au pharmacien en charge de l'officine de s'occuper de la gestion du Cyclamed. Par contre, la vérification de la présence de produits non recyclable via Cyclamed se fera au comptoir.

6. Description des processus :

a. Réception de produits retournés au comptoir :

Avant toute réception de produit, il sera nécessaire de demander au patient s'il n'a pas inclus dans son sachet ces médicaments suivants :

- Les produits chimiques :
- Les seringues et aiguilles usagées.
- Les radios.

b. Traitement des retours :

Mettre des gants avant chaque traitement des retours des produits. Les médicaments seront manipulés avec précaution.

Les médicaments qui ont encore leur emballage seront retirés et on jettera au Cyclamed que les médicaments dans leur blister.

c. Fermeture du Cyclamed :

Quand le carton est plein ou trop lourd, il sera nécessaire de le refermer. Pour cela, il faudra bien suivre les instructions en Annexe 1.

Marquer au marqueur le nom de la pharmacie sur le Cyclamed.

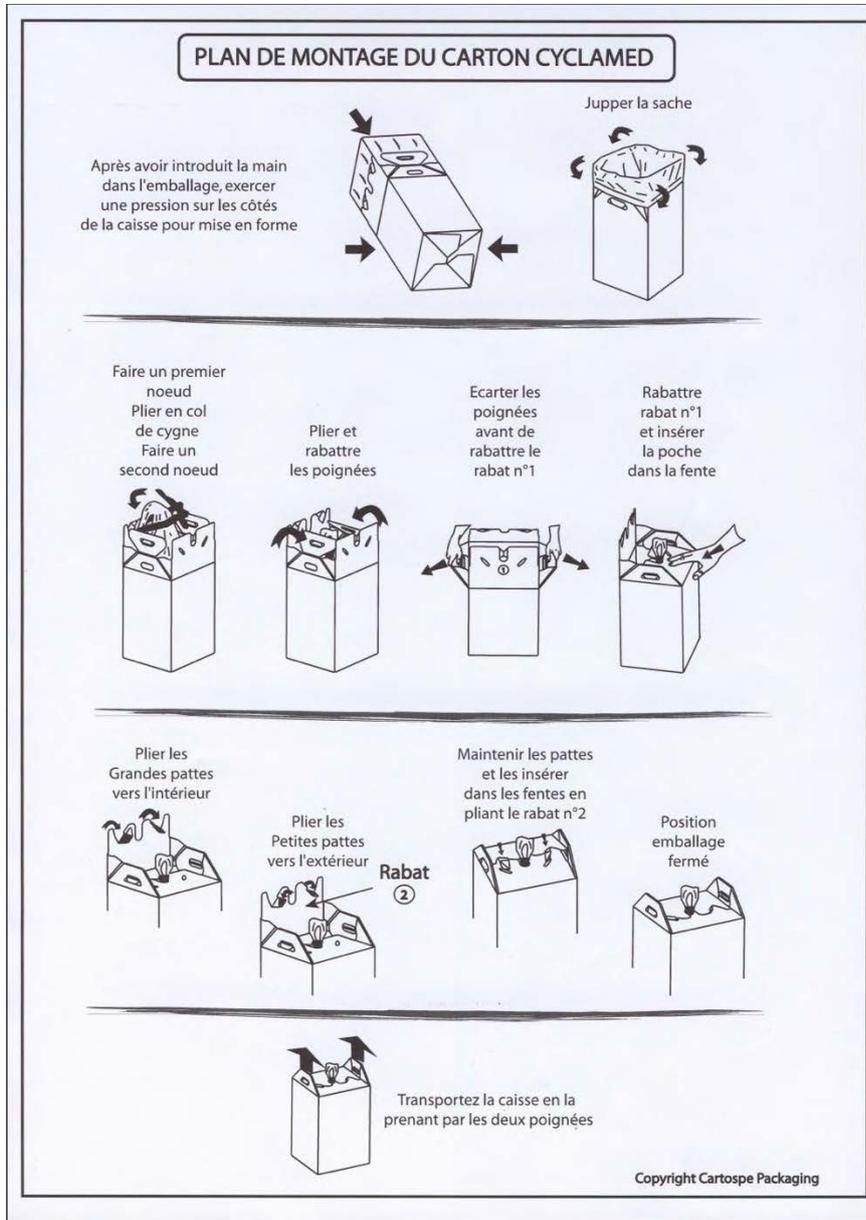
d. En cas de contact avec un produit usagés sanguin :

Suivre le protocole en Annexe 2.

7. Annexes :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 1 :



PHARMACIE BATSCHE 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 2 :

CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT AVEC EXPOSITION AU SANG OU À DES PRODUITS BIOLOGIQUES

NOTICE À AFFICHER ET À REMETTRE AU PERSONNEL LORS D'UN ACCIDENT

PREMIERS SOINS À FAIRE D'URGENCE

01



PIQÛRES ET BLESSURES

- Ne pas faire saigner.
- Nettoyage immédiat de la zone cutanée lésée à l'eau et au savon puis rinçage.
- Antiseptie avec dérivé chloré (Dakin ou eau de Javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5), ou à défaut polyvidone iodée en solution dermique.

CONTACT DIRECT DU LIQUIDE BIOLOGIQUE SUR PEAU LÉSÉE

- Mêmes protocoles de nettoyage et d'antiseptie de la zone atteinte que précédemment.

PROJECTION SUR MUQUEUSES ET YEUX

- Rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique (au moins 5 minutes)

CONTACTER IMMÉDIATEMENT LE MÉDECIN RÉFÉRENT

02



QUI ÉVALUE LE RISQUE INFECTIEUX

- Infection VIH (par test rapide VIH), Hépatites B et C, autres infections.

QUI VOUS INFORME DES MESURES À PRENDRE

- Une **prophylaxie** (traitement post-exposition au VIH), immunoglobulines spécifiques anti-VHB +/- vaccination) peut vous être proposée. Elle se fera avec une information préalable sur ses effets et son déroulement. Elle nécessite **votre consentement**. Le traitement doit être **débuté dans les heures qui suivent l'accident** (de préférence dans les 4 heures).

CONTACTER ENSUITE LE MÉDECIN DU TRAVAIL

03



POUR DÉCLARER L'ACCIDENT DU TRAVAIL

- Les modalités pratiques variant d'un établissement à l'autre et d'un régime social à l'autre, s'informer auprès du médecin du travail, du cadre ou du bureau du personnel.

POUR ASSURER UN SUIVI CLINIQUE ET SÉROLOGIQUE ADAPTÉ (VIH, VHC, VHB)

DANS TOUS LES CAS, ANALYSER LES CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT,
AVEC LE MÉDECIN DU TRAVAIL, AFIN D'ÉVITER QU'IL NE SE REPRODUISE.

En l'absence de médecin référent sur le site, vous pouvez contacter la ligne Sida Info Service au 0 800 840 800 pour obtenir les coordonnées du dispositif d'accueil le plus proche.



GERES
GROUPE D'ÉTUDE SUR LE RISQUE
D'EXPOSITION DES SOIGNANTS
aux agents infectieux

UFR de médecine Site Bichat - Université Diderot Paris 7
16 rue Henri Huchard - 75890 Paris Cedex 18
Tél. : 01 57 27 78 70 - Fax : 01 57 27 77 01
E-mail : geres@geres.org
Internet : www.geres.org

Cette affiche a été réalisée avec le concours de la :



MNH
331 avenue d'Antibes
45213 Montargis Cedex
Tél. : 02 38 90 72 90 - Fax : 02 38 90 78 53
E-mail : prevention@mnh.fr
Internet : www.mnh-prevention.fr

À COMPLÉTER AVEC LES ÉLÉMENTS LOCAUX (RÉFÉRENCE DU DOCUMENT, COORDONNÉES DU MÉDECIN RÉFÉRENT, ETC)

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 21 - Procédure de relevé des températures

Procédure de relevé des températures :

1. Objet :

Le but de cette procédure est d'assurer la vérification journalière des températures de chaque réfrigérateur en fonctionnement de l'officine.

En cas de dysfonctionnement, une conduite à tenir sera disponible dans cette procédure.

2. Domaine d'application :

Nous avons quatre réfrigérateurs, un dans le back-office, un au niveau du magasin (réfrigérateur Aragan), un se situant à côté du préparatoire et le dernier dans la cave.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un produit dit « froid » doit respecter la chaîne du froid pour une conservation optimale et sans risque. Cette conservation doit se faire entre 2° et 8°C et de façon constante.

La température ambiante au sein de l'officine doit être entre 15° et 25°C, elle est assurée par la climatisation dans l'ensemble de l'officine.

5. Responsabilité :

Cette vérification doit être faite par les personnes qui ouvrent l'officine, elle permettra de détecter une possible anomalie pendant la nuit ou le week-end.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Vérification des températures :

Réfrigérateur du back-office : il a une sonde intégrée qui relève la température, il suffit juste de noter la température affichée sur la devanture.

Réfrigérateur du magasin (Aragan) : Il existe un thermomètre au fond du réfrigérateur.

Réfrigérateur près du préparatoire : Il existe un thermomètre au fond du réfrigérateur.

Réfrigérateur dans la cave : Il existe un thermomètre au fond du réfrigérateur.

b. Inscription des relevés :

Remplir le tableau dans l'annexe 1 : **Tableau de relevés de température.**

c. Archivage des données :

A chaque fin de mois, ces relevés seront archivés dans un classeur qui s'appelle « Relevé de température réfrigérateur » et il se situe au préparatoire.

d. En cas de dysfonctionnement :

Lors de la vérification des températures, si on se rend compte que le réfrigérateur n'était pas à la bonne température c'est à dire en dehors de 8 à 2°C, il sera nécessaire de consulter toutes les fiches produits pour savoir la conduite à tenir en cas de température non conforme inscrites dans sa notice.

Pour les produits qui ont eu la chaîne du froid interrompu, il faudra les sortir du réfrigérateur et appeler l'assurance afin de savoir dans quelle mesure elle peut nous dédommager sur la perte des produits et les justificatifs.

Numéro de l'assurance :

Numéro de contrat :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexes :

Tableau de relevé de température :

	Réfrigérateur du magasin (Aragan).	Réfrigérateur du back-office.	Réfrigérateur du préparatoire.	Température du frigo de la cave.
1 ^{er} jour.				
2 ^{ème} jour.				
3 ^{ème} jour.				
4 ^{ème} jour.				
5 ^{ème} jour.				
6 ^{ème} jour.				
7 ^{ème} jour.				
8 ^{ème} jour.				
9 ^{ème} jour.				
10 ^{ème} jour.				
11 ^{ème} jour.				
12 ^{ème} jour.				
13 ^{ème} jour.				
14 ^{ème} jour.				
15 ^{ème} jour.				
16 ^{ème} jour.				
17 ^{ème} jour.				
18 ^{ème} jour.				
19 ^{ème} jour.				
20 ^{ème} jour.				
21 ^{ème} jour.				
22 ^{ème} jour.				
23 ^{ème} jour.				
24 ^{ème} jour.				
25 ^{ème} jour.				
26 ^{ème} jour.				
27 ^{ème} jour.				
28 ^{ème} jour.				
29 ^{ème} jour.				
30 ^{ème} jour.				
31 ^{ème} jour.				

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 22 - Procédure sur la gestion des dûs

Procédure de gestion de dûs :

1. Objet :

Le but de cette procédure est de permettre une bonne gestion des dûs que ce soit dans sa préparation, son rangement ou sa délivrance.

2. Domaine d'application :

Au comptoir, toute personne apte à la délivrance.

A la réception des commandes, toute personne apte à réceptionner une commande.

3. Document de référence :

Livre : La qualité en pratique de Martine Costedoat-Lamarque et Cécile Sarraute-Solectchnik des éditions le moniteur des pharmaciens.

4. Définition :

Un ticket de dû est un papier qu'on remet au patient lorsque qu'un produit n'est pas disponible lors de la délivrance.

5. Responsabilité :

Les responsables sont les personnes incluses dans le processus, c'est-à-dire la personne au comptoir qui crée le dû et la personne à la réception.

6. Description des processus :

a. Au comptoir :

Il existe 5 cas de figure :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- **Le manquant qui est payé** : si le patient souhaite régler le produit immédiatement. Il est indispensable de vérifier le prix du produit pour cela, faire une disponibilité produit auprès du fournisseur (F2-S dans la fiche produit) et noter sa TVA.

Attention, si on doit un produit et qu'il est en stock pour un autre patient ou non facturé, il faut forcer le produit.

Préciser sur le ticket de dus par quel moyen arrive le produit (Phoenix/Cerp/Commande directe).

S'il y a un doute, demander l'avis d'un collègue pour ne pas annoncer un prix erroné au patient.

Pour qu'il puisse retirer son produit, on sort 2 tickets de dûs, un à remettre au patient et un pour nous.

On l'agrafera à l'ordonnance photocopiée qu'on mettra dans le bac des dus qui se situe sous la paillasse de réception des commandes.
- **Le dus est non réglé** : Si c'est parce que le prix n'est pas calculé, il faut le faire si le grossiste donne le prix et se référer à l'étape « le manquant est payé ».

Si on ne sait pas le prix, avant de commander, il faut prévenir le patient que ça sera payant et lui donner un ordre de prix pour confirmer la commande. Si le produit ne peut pas être retourné, il faut le prévenir aussi ! A partir de ce moment, on met la facture en attente et on édite 2 tickets de dus et on écrit bien sur notre ticket dus non payé et on barre le prix sur le ticket du patient.
- **Le dus découle d'une rupture laboratoire** : Si on ignore la date de retour en stock du produit, il faut prévenir le patient afin qu'il prenne ses dispositions.

S'il accepte d'attendre le retour en stock du produit, mettre l'ordonnance en attente, ne pas facturer.

Mettre l'ordonnance et le ticket de dus dans la pochette « rupture laboratoire » dans le bac des dus et remettre le ticket de dû au patient.
- **Le dus est issu d'un appel téléphonique** : Avant tout, s'assurer que le patient est bien un patient de chez nous en lui demandant son nom.

S'il commande un produit cher, s'assurer qu'il possède une ordonnance et vérifier son historique.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Si le produit n'est pas remboursé, s'assurer que l'on peut le retourner avant de commander.

Commander le produit chez le grossiste, imprimer la feuille de commande.

Noter le nom du patient sur la feuille et préciser « non facturé », mettre la feuille dans le bac des dus.

- **Le dus est un produit orthopédique :** une orthèse, des bas de contention, une paire de chaussures chut... etc.

Reprendre la procédure de délivrance de bas de contention. Mettre le ticket de dû avec la prescription dans le bac des dus orthopédiques (étagère à droite de la paillasse des commandes).

Proposer au patient de lui téléphoner à la réception du produit. Si le dus doit être livré, prendre les coordonnées du patient (adresse, étage, code d'accès sur le dus et dans l'ordinateur).

Mettre l'ordonnance photocopiée avec le ticket de dus pour vérifier que le produit correspond à la prescription et marquer la posologie.

Rajouter sur le ticket de dus d'où rentre le produit (Phoenix/Cerp/Commande direct) et la date de livraison.

Cas particulier : Si le produit que l'on doit est en stock mais réservé pour un autre patient.

Facturer le produit, modifier la quantité dans la colonne des dus, faire conservation du stock et surtout faire une commande immédiate du produit.

b. A la réception :

La personne qui réceptionne le dû devra apposer ses initiales sur le ticket de dû.

Le traitement des dus est prioritaire après la réception de la commande et la mise au frais des produits dit « frigo ».

Si la commande n'est pas réceptionnée et que le patient vient retirer son dû, mettre le ticket de dus du patient dans le bac des manquants et noter « pris » avec ses initiales.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Toujours vérifier :

- Le CIP.
- S'il a été réglé ou non.

Si le produit est réglé, il ira dans quatre zones différentes :

- Le produit est volumineux : il sera placé dans l'étagère selon l'ordre alphabétique. L'étagère du haut correspond au « A au H » et celle du bas au « I au Z ».
- Si le produit n'est pas volumineux, il sera placé dans l'étagère de droite dans un bac selon la première lettre alphabétique du nom du patient.
- Si c'est un produit orthopédique, il ira dans l'étagère orthopédique réglé par ordre alphabétique.
- Si le produit est un frigo, il sera en bas du frigo.

Si le produit n'est pas réglé, il ira dans deux zones différentes :

- Si le produit est non réglé et que c'est un ticket de dus : il restera sur la paillasse des réceptions de commandes.
- Si le produit est non réglé et qu'il a une feuille de commande : il ira dans le bac des produits commandés non facturé.
- Si c'est un produit orthopédique, il ira dans l'étagère orthopédique non réglé par ordre alphabétique.

Pour les patients qu'on a besoin d'appeler, après l'appel, noter la date, l'heure et si un message a été laissé.

Si la commande est incomplète, mettre le produit dans un bac en attendant la suite de la commande. Barrer ou modifier la quantité du produit reçu sur le ticket de dus ; si le patient vient le chercher on fait de même sur son ticket de dus.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

c. Délivrance du dus :

Demander le ticket de dus au patient :

- Le patient a son ticket de dus et le dus est réglé : récupérer le dus à l'endroit prévu à cet effet en fonction de sa taille.
- Le patient a son ticket de dus et le dus n'est pas réglé : récupérer le dus sur la paillasse des dus non réglé et vérifier le prix.
- Le patient n'a pas de ticket de dus : vérifier si la commande s'est faite par téléphone. Récupérer le dus dans le bac des produits commandés.

Si le patient a oublié ou perdu son ticket, demander de quel produit il s'agit et si c'est un produit orthopédique ou non pour aller le chercher au bon endroit.

Le patient ne sait plus, consulter l'historique du patient.

Avant de remettre le produit au patient, noter, en commentaire dans sa fiche, le numéro du dus délivré.

Avec cette preuve AUCUNE contestation ne sera possible.

Tous les mois, vérifier s'il reste des produits commandés non retirés et contacter par téléphone les patients concernés.

d. Les indispensables :

Sur chaque dû, noter les coordonnées complètes du patient (l'adresse et le numéro de téléphone) pour le prévenir en cas de retard de commande.

Proposer une livraison aux personnes à mobilité réduite.

Si un produit non remboursé est demandé, il faut se renseigner auprès de la pharmacie Pierson ou Faipot pour savoir s'ils peuvent nous le rétrocéder afin de ne pas appliquer un prix fort.

Ne pas laisser de côté des produits en rupture. Si le produit n'arrive pas, contacter le prescripteur au besoin.

Vérifier lors de la délivrance au patient que le produit et la quantité soient bons et que le règlement de la facturation soit faite (c'est la dernière étape où on peut rattraper une erreur de délivrance possible).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Il faut marquer la posologie du produit sur la boîte avant de l'emballer si cela n'est pas fait.

Cette étape doit être faite lors de la préparation des dus.

Calculer le prix avant que le patient retire son dû.

e. A ne pas faire :

Promettre un dû sans s'être assuré de sa disponibilité et de son heure de livraison.

Faire régler un dû sans avoir vérifié le prix.

Ne pas prendre les coordonnées du patient avant de commander le produit.

Commander un produit frigo sans le faire régler.

Laisser l'étagère s'encombrer de produits.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 23 - Procédure de dysfonctionnement matériel et malveillance

Procédure de dysfonctionnement de matériel et malveillance :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de résoudre tout problème matériel ou humain possible au sein de l'officine. Elle permettra d'assurer la continuité du service en cas de panne (coupure électrique, ligne internet, panne logicielle, sinistre et malveillance d'une tiers personne).

2. Domaine d'application :

A l'ensemble de l'officine quel que soit le lieu du dysfonctionnement.

3. Document de référence :

Procédure des procédures de Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un dysfonctionnement matériel apparaît lorsque qu'elle perturbe la délivrance des soins ou des tâches quotidiennes au sein de l'officine. Un dysfonctionnement dit « malveillant » arrive lorsqu'une tierce personne apparaît menaçant ou agressif pour l'officine

5. Responsabilité :

C'est au pharmacien en charge de l'officine de résoudre ce dysfonctionnement et de maintenir la délivrance des soins jusqu'à la résolution du dysfonctionnement.

6. Description des processus :

a. Lecteur de carte vitale défectueux :

i. La lecture de la carte vitale :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Un message d'erreur est possible, lors de la lecture de la carte vitale, il suffit de suivre ces différentes étapes :

- S'assurer que le code de la carte professionnel a bien été renseigné lors de la première vente sur le poste. Si le lecteur ne fonctionne toujours pas malgré le code se référer au 6.a.ii « Réinitialisation du lecteur de carte vitale ».
 - Frotter la puce de la carte vitale du patient à l'aide d'un tissu pour extraire tout élément susceptible de perturber sa lecture.
 - Essayer une autre fente du lecteur de carte vitale, il se peut qu'une fente différente permette sa lecture.
 - Mettre la carte vitale à jour du patient, si la mise à jour se fait sans problème, relire la carte vitale par les deux fentes différentes ou sur un poste différent.
- Par contre, si lors de la mise à jour, nous avons une erreur de la carte vitale, prévenir le patient de son dysfonctionnement et l'orienter vers sa caisse d'assurance maladie.

ii. Réinitialisation du lecteur de carte vitale :

La réinitialisation du lecteur de carte vitale est nécessaire lorsqu'on rentre le code de la carte professionnel et que le logiciel nous informe toujours d'une erreur. De ce cas suivre ces différentes étapes :

- Aller dans le secteur facturation (F2 – Facturation, rentrer ses initiales).
- Faire F1 et 2 – Redémarrage du lecteur de carte vitale.
- Quitter le logiciel LGPI et relancer ce dernier. Attention ne procéder à cette étape que si l'ordinateur est seul. S'il est jumelé à un autre ordinateur, il sera nécessaire d'attendre la fin de la facturation de ce dernier afin de ne pas la bloquer la délivrance.
- Aller dans la section facturation (F2 – Facturation, rentrer ses initiales).
- Rentrer le code de la carte professionnel se trouvant sur le lecteur de la carte vitale.
- Si le message apparaît toujours se référer au chapitre 6.a.iii « Changement d'un lecteur défectueux ».

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

iii. Changement d'un lecteur de carte vitale :

Avant de changer un lecteur de carte vitale, il faut signaler ce dysfonctionnement à Pharmagest en signalant toutes les étapes déjà effectué auparavant (Assistance logiciel : 0820 908 300).

Mettre une note sur l'écran de l'ordinateur pour notifier qu'il ne sera disponible que pour les ventes sans ordonnance.

Suivre les instructions de l'opérateur de Pharmagest et procéder à son changement si le lecteur est déclaré comme défectueux.

Un devis sera demandé et il sera déposé sur le bureau de M.BATSCH pour procéder à son remplacement.

b. Ecran d'ordinateur défectueux :

Lors de l'ouverture des ordinateurs, certains écrans peuvent mettre un certain temps à s'allumer. Si c'est le cas, laisser une demi-heure à l'écran pour s'allumer, si c'est le cas, ne pas le remplacer.

L'écran ne s'allume toujours pas, nous avons toujours un écran de rechange dans l'officine.

Il se situe dans à l'étage en dessous de la paillasse de repos.

Procéder à son changement et signaler à Jean-Pascal BARBET lorsqu'il n'y a plus d'écran à disposition.

c. Scanner non reconnu :

Lors de la délivrance, le scanner est parfois non reconnu par le logiciel LGPI.

Si la facturation est en cours, mettre l'ordonnance en attente, imprimer un double de l'ordonnance et procéder au redémarrage de l'ordinateur.

La facturation de l'ordonnance se fera lorsque le scanner sera de nouveau disponible.

Si le scanner n'est toujours pas reconnu par le logiciel, suivre ces étapes :

- Aller sur le bureau de l'ordinateur et cliquer sur l'icône « Configuration ».
- Supprimer la ligne « ... ».
- Relancer le logiciel.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Si le scanner n'est toujours pas reconnu, appeler Pharmagest (Assistance matérielle : 0820 908 310).

Procéder à son changement via une demande de devis, si le scanner est considéré comme défectueux. Déposer ce dernier sur le bureau de M.BATSCH.

d. Coupure d'électricité :

Lors d'une coupure d'électricité au sein de l'officine, deux cas de figures se présentent :

- La coupure de courant s'est faite pendant la nuit, il sera nécessaire de se référer à *La procédure de relever de température* section 6.d « En cas de dysfonctionnement ». Il sera nécessaire d'appeler M.BATSCH pour l'informer de ce dysfonctionnement.
- La coupure de courant s'est produite pendant les horaires d'ouverture, l'heure de la coupure de courant et de son retour sera notée. Ces notes sont essentielles pour ne pas briser la chaîne du froid, se référer à *La procédure de relever de température* section 6.d « En cas de dysfonctionnement ».

Signaler cette coupure de courant au service électrique de la pharmacie via ce numéro :

UEM : 03 87 34 45 00.

Numéro de contrat :

Le téléphone portable de la pharmacie assurera cet appel, il se situe au niveau du poste principale.

La continuité de la délivrance des soins sera assurée selon ce processus :

- Pour une vente sans ordonnance, toutes ventes seront notées de façon manuscrites et réintégrées dans le logiciel par la suite. Les prix de vente sont disponibles devant chaque produit dans le magasin et si ce n'est pas le cas, un catalogue des prix est disponible dans le magasin dans le secteur « Bien être » en dessous des produits. Le code CIP du produit et sa quantité seront inscrites sur une feuille ainsi que son mode de règlement.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Pour une vente avec ordonnance : le maximum de pièces justificatives seront demandées (Photocopie de la carte vitale, de la mutuelle, de l'ordonnance et numéro de téléphone du patient).

Sur l'ordonnance original du patient, on devra noter de façon manuscrite les produits et la quantité délivrée, il en sera de même pour notre ordonnance photocopiee.

Assurer la délivrance et prévenir le patient d'un possible appel de notre part, s'il y a une partie à régler par la suite. Tout produit non remboursé sur l'ordonnance devra être réglé par le patient selon le même processus que vu précédemment.

Il est indispensable de noter toutes les informations essentielles pour réintégrer la vente dans le logiciel lors du retour du courant. Aucune facture ne doit être oubliée, garder chaque dossier précieusement.

e. Coupure internet :

La coupure internet nous permet toujours la délivrance via le logiciel LGPI mais l'accès au Vidal et dossier pharmaceutique ne sera plus disponible. La délivrance se fera comme *La procédure de primo-dispensation* et *La procédure de renouvellement* nous l'indique, en étant soucieux de la possibilité d'un nouveau traitement du patient. Prendre en compte ce nouveau traitement et vérifier la compatibilité avec son ordonnance.

Nous avons le Vidal version papier disponible en cas de besoin. Il se situe dans le back office à droite de l'ordinateur principale.

f. Panne logiciel LGPI :

i. Ordinateur principale ne se lance pas :

L'ordinateur est parfois bloqué sur un écran noir ou un écran figé. Pour le relancer, il sera nécessaire de faire cette manipulation :

- Alt + <- en même temps.

En cas d'échec, appeler Pharmagest ou le commercial qui sera plus rapide :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Pharmagest assistance matérielle : 0820 908 310.

Commercial Pharmagest :

ii. Arrêt complet de l'ordinateur principal :

Si l'ordinateur principal ne s'allume plus, une vérification sera nécessaire :

- Changer le câble d'alimentation de prise d'alimentation (la multiprise peut être défectueuse).

Si l'ordinateur ne s'allume toujours pas, il sera nécessaire d'appeler Pharmagest ou le commercial qui sera plus rapide :

Pharmagest assistance matérielle : 0820 908 310.

Commercial Pharmagest :

La continuité des soins se fera comme indiquée dans le chapitre 6.d « Coupure d'électricité ».

g. Sinistre (dégâts des eaux, feu, produit cassé) :

i. Dégâts des eaux :

En cas de dégâts des eaux, l'assurance devra être contacté ainsi que le fournisseur d'eau pour couper l'arrivée d'eau. M.BATSCH sera informé de ce problème :

Assurance Habitation :

Fournisseur d'eau :

Numéro de contrat :

Numéro de contrat :

ii. Incendie :

En cas de début d'incendie, deux extincteurs sont disponibles dans le back office au niveau de l'alarme.

Appeler les pompiers au 18 et procéder à l'évacuation du personnel et des patients.

Prévenir M.BATSCH de l'incident.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

iii. Produit cassé :

Si une personne casse un produit au sein de la pharmacie, il devra être retiré du rayon et faire l'objet d'un retour fournisseur. Il sera stocké dans la cave en attendant sa reprise par le commercial.

h. Malveillance d'une tierce personne :

i. Agression verbale ou physique :

En cas d'agression verbal d'un employé, le pharmacien en charge devra intervenir pour calmer la situation.

Si la situation dégénère en agression plus violente voir physique, le patient sera sommé de quitter la pharmacie sous peine d'appel de la police. En cas de refus du patient, il sera nécessaire d'appeler le 15 et de signaler la situation.

L'employé pourra porter plainte s'il le souhaite.

ii. Vol à la tire :

Si lors d'une délivrance, un employé constate un vol avéré d'un patient, il sera nécessaire de l'interpeler et procéder à la récupération du vol. L'appel de la police sera nécessaire si le patient ni son méfait.

En cas de suspicion, un contrôle des stocks physique et informatique seront fait afin de conforter le vol.

Un message bloquant sera mis sur la fiche patient, si ce dernier est identifié, de type « Attention vol présumé » ou « Attention vol avéré » en fonction de l'effraction.

Le produit volé sera mis en crédit au patient et la vidéo surveillance sera consulté pour appuyer notre accusation.

Attention : Si la tierce personne présente un danger trop important, il sera nécessaire de calmer cette dernière jusqu'à l'arrivée de la police. En cas de présence d'arme (blanche ou à feu), la collaboration du personnel devra être complète et sans acte « héroïque ».

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 :17 avril 2017

V2 : 09 juin 2017

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 24 - Procédure de sous-traitance officinal

Procédure de sous-traitance officinale :

1. Objet :

Gérer une préparation officinale en passant par une pharmacie sous-traitante que ce soit magistrale ou homéopathique.

2. Domaine d'application :

Cette procédure est applicable dans le back-office. Toute demande est réalisée en dehors du temps du comptoir pour une prise en charge rapide du patient.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

La sous-traitance est possible que ce soit pour les préparations magistrales ou les préparations homéopathiques. Nous sommes que des donneurs d'ordre, la pharmacie BATSCH n'assure pas d'activité de sous-traitance, c'est pour cela que ce point ne sera pas traité et au vu des locaux, il n'est pas d'actualité.

Toute activité de sous-traitance est sous la responsabilité du pharmacien, il faudra être vigilant aux entreprises avec lesquelles nous sous-traitons.

5. Responsabilité :

Le pharmacien en charge et le titulaire.

6. Description des processus :

a. La sous-traitance des préparations magistrales :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Pour toute prescription de préparation, non réalisable à l'officine, il faudra faire appel à la Pharmacie du Vieux Port (PVP). La pochette de la PVP ainsi que le modèle de bon de commande se trouve dans une poche élastique, au niveau du préparatoire. Les préparations nous seront envoyées par colissimo. À noter que les préparations commandées le vendredi seront livrées le lundi. Pour tous renseignements appeler de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 au 0491916310.

La personne qui s'occupe de l'ordonnance au comptoir réalisera la commande de la préparation. Avant la commande de la préparation :

- Analyse pharmaceutique de la prescription.
- Photocopier le modèle de bon de commande (Annexe 1).
- Remplir le bon de commande.
- Faxer le bon de commande et l'ordonnance au 0491904851.
- (Appeler au 0491916310 pour savoir si le fax a bien été transmis en cas de problème ou pour connaître la date de livraison.)
- Mettre en attente de réception de la préparation l'ordonnance ainsi que le bon de livraison sur la paillasse des préparations magistrales.

La personne qui s'occupe de la réception du colissimo le déposera sur la paillasse des préparations magistrales.

Réception de la préparation :

- Vérifier la concordance entre la préparation commandée et celle reçue.
- Renseigner l'ordonnancier/registre des préparations avec la possibilité de coller les étiquettes fournis par la PVP. Il faut qu'il y figure :
 - Le nom de la pharmacie sous-traitante.
 - Le nom de la pharmacie dispensatrice.
 - Le nom du patient.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- La forme galénique.
 - Les dosages des produits.
 - Le numéro de lot des produits.
 - La date d'expiration.
 - Le numéro de lot interne de la pharmacie sous-traitante.
- Noter le numéro de lot sur le conditionnement extérieur.
 - Établir le prix de la préparation et la facturer, il suffit de suivre le tableau au niveau du préparatoire.
 - Archiver la facture dans le classeur « Préparation de Marseille » avec le bon de commande et une copie de l'ordonnance.
 - Stocker la préparation dans le rayon de l'étagère du préparatoire prévue à cet effet.

Avant la délivrance de la préparation au patient, un pharmacien contrôlera la préparation reçue et apposera ses initiales et sa signature dans l'ordonnancier/registre des préparations.

b. La sous-traitance des préparations magistrales homéopathiques :

Lors d'une prescription d'une préparation magistrale homéopathique, il sera nécessaire de se faire appeler par notre prestataire BOIRON.

Pour cela, aller dans F3 – Gestion de stocks, L – Produits, rechercher « Code appel boiron », F2- S- demande de disponibilité, F-8 et valider. Ainsi, notre demande sera prise en compte par BOIRON et une personne nous rappellera pour commander la préparation.

En attendant leur appel, le dossier, avec une copie de l'ordonnance, sera mis dans le bac en plastique portant l'annotation « Produit Boiron a commander ». Sur l'ordonnance sera indiqué le produit en question à commander et lorsque la commande sera faite, on basculera le dossier dans le bac en plastique se nommant « Produit Boiron commandé ».

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

Annexe 25 - Grille d'évaluation des prestations fournisseurs :

Grille d'évaluation des prestations fournisseurs :

Critères de notation	Note (1 à 4)	Cotation
Prix		
1. Niveau de prix par rapport aux concurrents.		Total :
2. Méthode de décomposition / présentation des prix.		
3. Fiabilité des prix annoncés.		
4. Souplesse dans les conditions de paiement.		
5. Solidité financière.		
6. Frais de port.		
Qualité		
1. Compétence technique du personnel.		Total :
2. Notoriété de la marque.		
3. Qualité des sous-traitants.		
Délai		
1. Délai de livraison.		Total :
2. Délai pour une livraison d'urgence.		
3. Aptitude à planifier des commandes.		
Service		
1. Services fournis hors contrat.		Total :
2. Climat social et état d'esprit des intervenants.		
3. Veille documentaire.		
4. Assistance téléphonique.		
5. Formation de l'équipe / Aide à la vente.		
6. Existence d'un réseau de visite médicale.		
7. Gestion des retours et échange.		

Annexe 26 - Grille d'évaluation des produits :

Grille d'évaluation des produits :

Critères de notation	Note (1 à 4)	Cotation
Prix		
1. Prix d'achat par rapport aux concurrents.		Total :
2. Marge obtenu en fonction de la quantité commandé		
3. Fiabilité des prix annoncés.		
4. Minimum de commande.		
5. Conditionnement en fonction de la posologie.		
6. Pertinence du prix de vente en fonction de l'indication.		
Qualité		
1. Pertinence de la composition du produit.		Total :
2. Produit en adéquation avec la demande de la patientèle.		
3. Exclusivité du produit.		
Délai		
1. Délai de livraison.		Total :
2. Délai pour une livraison d'urgence.		
3. Aptitude à planifier des commandes.		
Service		
1. Notoriété du produit.		Total :
2. Présence d'une campagne publicitaire.		
3. Présence d'un présentoir en fonction de la commande.		
4. Formation de l'équipe / Aide à la vente.		
5. Gestion des retours et échange.		
Total du score du produit :		

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 27 – Procédure de garde :

Procédure de garde :

1. Objet :

Cette procédure a pour but d'organiser la garde pour assurer son bon déroulement et répondre aux besoins de santé publique le dimanche, la nuit et les jours fériés.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office et le magasin.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Une garde permet d'assurer les soins 7j/7 et 24h/24, les pharmacies se relayent afin d'assurer ce service. La pharmacie de garde est disponible au 3237.

5. Responsabilité :

La garde est sous la responsabilité du pharmacien en charge.

6. Description des processus :

a. Quelques jours avant la garde :

Il sera nécessaire de faire un listing et de les appliquer :

- Préparer un stock suffisant pour la garde (Antibiotique, collyre, pansement, héparine, canne anglaise, antispasmodique, anti nauséeux, anti diarrhéique...).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Si possible se renseigner sur les médecins de garde et les contacter pour anticiper leur prescription.
- Préparer les numéros d'urgence tel que Medigarde (disponible sur la porte des fusibles).
- Vérifier la sonnette de garde.
- Remplir les rayons et vérifier la monnaie.

b. La veille de la garde :

Une commande répartiteur sera faite exclusivement pour les médicaments nécessaires pour la garde vu ci-dessus. Il sera nécessaire de s'appuyer sur les manquants des dernières gardes pour qu'ils ne se renouvellent pas et prévoir des solutions en cas de rupture de stock de médicaments indispensables.

La feuille des pharmacies de garde doit être affichée sur la porte d'entrée.

c. Prise de fonction de la garde :

La pharmacie doit être ouverte comme à l'habitude avec les croix, le logiciel doit être configuré afin de facturer les honoraires de garde.

Prévenir le commissariat de notre présence à la pharmacie.

Lors de la délivrance des produits, tous les documents devront être photocopiés ou scannés et les coordonnées complètes du patient seront prises. Se référer à *La procédure de primo-dispensation*.

d. Fin de la garde :

Faire une commande répartiteur à la fin de garde pour compléter les stocks utilisés lors de la garde.

Fermer l'officine comme à l'habitude.

e. Le lendemain de la garde :

Modifier la liste des médicaments à prévoir pour la garde en cas de manquant lors de la garde.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Noter sur le cahier de liaison les manquants de la garde et les problèmes survenus lors de la garde pour en informer l'équipe du matin.

Si besoin, renvoyer les produits à faible rotation, non délivrés lors de la garde.

Toujours laisser une trace écrite après une garde pour la future garde.

7. Les indispensables :

Adapter le nombre de collaborateurs en fonction de la garde surtout sur les gardes de jour.

Noter systématiquement les produits manquants lors de la garde.

Montrer notre savoir-faire au patient lors de la garde ce qui permettra de fidéliser de nouveaux patients.

Envoyer la déclaration de garde pour le règlement par la sécurité sociale.

8. Ne pas oublier :

Oublier d'afficher les gardes.

Négliger la sécurité et le confort du pharmacien de garde et de ses associés.

Laisser un collaborateur débutant dans la pharmacie faire la garde seul.

9. Annexes :

Medigarde : 0 820 33 20 20 (pour les patients)

Medigarde pour avoir les ordonnances :

Centre antipoison de Nancy : 03 83 22 50 50

Centre de pharmacovigilance : 03 83 85 27 60

Numéro du commissariat :

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 28 – Dépannage chez un confrère

Procédure de dépannage chez un confrère :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de pouvoir se dépanner chez un confrère lors d'une rupture d'un produit urgent ou de se dépanner d'un produit avec une meilleur remise.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un dépannage chez un confrère est possible lorsqu'un produit n'est pas disponible dans notre stock.

5. Responsabilité :

La responsabilité revient à l'opérateur qui doit commander le produit en question.

6. Description des processus :

a. Appel des pharmacies concernées :

Nous travaillons avec deux pharmacies pour les dépannages :

- Pharmacie PIERSON : 03 87 62 65 25.
- Pharmacie FAIPOT : 03 87 30 54 51.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Appeler en priorité la pharmacie PIERSON, le délai de livraison est plus rapide. En effet, nous sommes livré le lendemain matin le produit à la pharmacie.

Si le produit n'est pas disponible, appeler la pharmacie FAIPOT, insister sur le caractère urgent de la commande. La livraison se fera via le grossiste CERP Rhin Rhone, le délai est de 24h.

b. Création de la commande :

Pour la création de la commande, il faudra le communiquer au pharmacien en charge de la commande. Il se chargera de la création de la commande.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 29 - Procédure d'incident lors d'une réception d'une commande :

Procédure d'incident lors d'une réception d'une commande :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de gérer les incidents lors d'une réception d'une commande.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un incident lors d'une réception d'une commande se manifeste par un des produits détérioré, une quantité qui ne correspond pas au bon de livraison ou encore un produit non commandé dans la commande.

5. Responsabilité :

La gestion de ce dysfonctionnement est de la responsabilité de l'opérateur qui a réceptionné la commande.

6. Description des processus :

a. Détection du dysfonctionnement :

i. Lors de la réception de la commande auprès du livreur :

Lors de la réception d'une commande par un livreur certains critères devront être validés avant de signer le reçu du livreur :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Tous les colis sont bien adressés à la Pharmacie BATSCH.
- Le nombre de colis correspond bien au nombre de colis indiqué sur le reçu du livreur.
- Que les colis ne soient pas endommagés (carton abimé, chaîne du froid non respecté, carton trempé).

Si ces critères ne sont pas respectés, certains colis ne seront pas acceptés. Ceci sera notifié sur le reçu du livreur et son motif de refus.

Une fiche de dysfonctionnement sera faite et il faudra un suivi particulier de la commande.

ii. Lors de la réception informatique et physique de la commande :

Lorsque le bon de commande de la pharmacie n'est pas en accord avec le bon de livraison du fournisseur, il est impératif de prendre en charge ce dysfonctionnement.

On doit le notifier au pharmacien qui a passé la commande et lui demander des informations complémentaires. Le code opérateur du pharmacien apparaît en haut à droite du bon de commande de la pharmacie.

Si ce dernier n'a pas d'éléments pour aider la préparatrice, il sera donc nécessaire de contacter le laboratoire pour notifier ce dysfonctionnement.

b. Appel au fournisseur :

Tous les éléments pour contacter le fournisseur sont disponibles sur le bon de commande du fournisseur. En premier lieu, il faudra contacter le laboratoire qui nous a envoyé le produit.

Lui notifier le problème et prendre note des directives de ce dernier.

Appliquer les directives et en informer le pharmacien en charge de cette commande.

c. Traçabilité de la réponse du fournisseur :

Ce dysfonctionnement sera noté sur le bon de commande de la pharmacie afin de gérer les reliquats de commande.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Les indispensables :

Déléguer son dysfonctionnement à un collègue s'il ne pas être traité par l'opérateur qui a réceptionné la commande.

Suivre son dossier et son avancement.

Tenir au courant le pharmacien en charge de la commande.

8. A ne pas faire :

Ne pas traiter le dysfonctionnement.

Oublier de notifier le dysfonctionnement sur le bon de commande de la pharmacie.

9. Annexes :

Aucune.

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017

V2 : 09 juin 2017

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 30 - Procédure de gestion des périmés et des stocks :

Procédure de gestion des périmés et des stocks :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de retirer du stock tous les produits avant leur date de péremption pour éviter leur vente. De plus, la gestion de ces périmés limitera la perte financière liée à ces produits.

2. Domaine d'application :

Dans le back office et le magasin de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Un produit est dit périmé lorsque la date de péremption est inférieure à la date de vérification du produit. Lorsque ce produit est détecté, il fera l'objet d'un retour fournisseur immédiat. Cependant, un cahier des périmés est présent. Il permet de recenser tous les produits qui périssent dans les deux ou trois mois. Ce dernier permet de les retirer avant leur date de péremption du stock.

5. Responsabilité :

Préparateur, étudiant en pharmacie, apprenti ou stagiaire peuvent s'occuper de cette tâche que ce soit lors du remplissage ou de la vérification mensuelle des périmés.

6. Description des processus :

a. Contrôle des périmés :

i. Lors du facing :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Lors du remplissage des produits dans le magasin, la vérification des médicaments périmés sera faite. De plus, le remplissage doit mettre devant les produits à péremption plus courte et ceux plus longue derrière.

ii. Lors de la vérification des périmés mensuelle du back-office :

La mise à jour du cahier des périmés s'effectue pendant l'été à l'inventaire annuel et concerne tous les produits périmant l'année prochaine.

On organise le cahier mois par mois et on y inscrit tous les produits périmant courant de l'année suivante selon leur date de péremption.

Cette vérification se fait à deux dans le back-office et seul dans le magasin. En effet, pour le back office, nous avons un lecteur portatif qui permet la lecture à distance des codes CIP. Cette lecture permettra de vérifier le stock du produit et sa date de péremption.

Un opérateur se chargera de biper les produits, de vérifier la péremption et sa quantité. L'autre opérateur modifiera au besoin le stock et notifiera les dates de péremption courte dans le cahier des périmés.

Au niveau du magasin, l'opérateur devra faire les mêmes vérifications seul à l'aide d'un poste de délivrance.

Attention : avant de faire toute modification de stock, les réserves des produits seront vérifiées, que ce soit à la cave ou dans les cartons au-dessus des armoires à médicaments dans le back-office.

Afin de faciliter la reprise de ce travail, on notera à la fin du cahier des périmés tous les rayons qui ont été contrôlés afin d'éviter les doublons ou les oublis.

Trois mois avant la date de péremption, les produits non-remboursés seront retirés des rayons et seront stockés dans le back-office dans l'étagère des médicaments à conseiller (Annexe 1). Pour les médicaments remboursés, ils seront notifiés d'une note « Péremption courte » et seront retirés un mois avant leur péremption.

Si le médicament est un princeps, la délivrance du princeps sera faite afin d'éviter la péremption de ce dernier.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Selon la date de péremption trouvée, quatre cas sont possibles :

- Le produit est périmé ou se périmé dans un mois : le retirer du rayon et procéder à son retour fournisseur.
- Le produit se périmé dans les 3 mois, s'il n'est pas remboursé, il sera mis dans l'étagère des produits à conseiller ; s'il est remboursé, il sera enveloppé d'une note « Péremption courte » et fera l'objet d'une délivrance en priorité.
- Le produit se périmé au cours de l'année suivante : le noter sur le cahier des périmés en fonction de son mois de péremption et ajouter toutes les informations nécessaires pour l'identifier facilement (nom du produit, molécule, dosage, forme galénique et lieu de rangement).
- Le produit se périmé au-delà de l'année suivante : le remettre à sa place.

iii. Vérification des périmés des stupéfiants :

La vérification des produits dit « stupéfiants » ou « assimilés stupéfiants » est assurée tous les mois par le pharmacien qui s'occupe de la balance des stupéfiants.

b. Sortie des produits périmés :

Au cours de la première semaine de chaque mois, consulter le cahier des périmés et repérer les produits périmant dans un ou deux mois, pointer chaque ligne :

- Soit le produit a été vendu, on peut barrer la ligne.
- Soit le produit est toujours en place, s'il n'est pas remboursé et a deux mois de péremption, il sera mis dans l'armoire des produits à conseiller avec une note sur sa date de péremption. Si le produit est remboursé ou a un mois de péremption, il sera mis dans un carton en dessous de la paillasse de la réception des commandes (Annexe 2). Il sera stocké dans un carton selon sa provenance (via grossiste ou via commande direct). Nathalie CAUVIN procédera à son déstockage et son recyclage.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

c. Destructions des périmés :

i. Périmés de type non stupéfiants :

Nathalie CAUVIN s'occupera de la destruction et des retours des médicaments non-stupéfiants.

ii. Périmés de type stupéfiants :

Pour la destruction des stupéfiants, le retour se fera par Jean-Pascal BARBET et sera stocké dans l'attente de sa destruction.

7. Les indispensables :

Toujours laisser le cahier des périmés à disposition au niveau de la paillasse des commandes. Adopter une méthode de rangement et délivrance identique pour chaque opérateur afin d'assurer un roulement efficace.

Lors des conseils au comptoir, jeter un coup d'œil à l'armoire des produits à conseiller.

Vérifier la péremption des produits à faible rotation avant la vente.

Être vigilant au produit commandé spécifiquement pour certains patients pour les retourner en cas d'arrêt de traitement ou de décès.

Ne pas oublier de vérifier les péremptions des produits au préparatoire.

8. A ne pas faire :

Laisser la commande automatique remettre en stock des produits périmés qui viennent d'être déstockés.

Ne pas vendre un produit à date courte un patient sans le prévenir, au besoin lui faire une remise sur le produit (10% par exemple, se référer au pharmacien en charge).

9. Annexes :

Aucune.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 31 - Procédure de gestion d'alerte sanitaire

Procédure de gestion des alertes sanitaires :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de gérer les retraits de lot envoyés sur le logiciel LGPI et de les archiver.

2. Domaine d'application :

Dans l'ensemble de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Une alerte sanitaire est un outil de communication qui permet de procéder au retrait d'un produit présentant un risque de santé ou un défaut de fabrication.

Son retrait doit être effectif dans les plus brefs délais selon le numéro de lot du produit incriminé.

5. Responsabilité :

Préparatrice et pharmacien doivent être en attentif sur la réception et le traitement des alertes sanitaires.

6. Description des processus :

a. Réception et contrôle des alertes :

Elle se fait automatiquement via le dossier pharmaceutique à l'ensemble des opérateurs.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

On édite la feuille, un opérateur s'occupe de l'alerte et informe l'équipe de son traitement afin qu'elle ne soit pas traitée deux fois.

b. Vérification de la présence ou l'absence du lot dans le stock :

Vérification des numéros de lot de tous les produits. Les produits incriminés seront retirés des rayons et seront mis de côté pour procéder à leur retour au fournisseur. Signer la feuille d'alerte, avec ses initiales, avec le nombre de produits retirés du stock et leur numéro de lot. Par contre, si le produit n'est pas en stock dans la pharmacie, mentionner sur la feuille d'alerte « Non détenu à l'officine » suivi des initiales de la personne et de la date.

c. Transmission de l'information au reste de l'équipe :

Avertir le pharmacien présent du traitement de l'alerte.

Inscrire sur le carnet de liaison que l'alerte a été faite.

En cas de doute sur le traitement de l'alerte, il sera nécessaire de contacter le fournisseur pour obtenir des informations fiables.

d. Recherche des patients ayant récemment acheté ce produit :

Aller dans la fiche du produit (F3 – Gestion de stock, L-Produits), rechercher les dernières ventes du produit (F2-Détails, D-Historique des ventes).

Sur chaque ligne de produit, faire F4-Visu/Modif, H-Lots/Péremption, une fenêtre apparaît avec le numéro de lot du produit et sa péremption.

Attention : Cette étape n'est possible que si le produit a été scanné par son code DATAMETRIX. Il est indispensable de passer tous les produits via ce code pour une traçabilité efficace. De plus, la prise du numéro de téléphone est indispensable pour prévenir les patients. Se référer à la procédure de primo-dispensation et de renouvellement d'ordonnance au besoin.

Prévenir les patients qui ont acheté ce produit, pour contrôler le numéro de lot avec eux si le code DATAMETRIX n'a pas été scanné.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Ne pas les alarmer mais leur demander de ramener le produit si c'est bien le numéro de lot incriminé qui a été délivré.

On ne prendra en compte que les deux dernières semaines de délivrance pour alerter les patients.

e. Archivage de l'alerte :

Archiver l'alerte dans le classeur s'intitulant « Retrait de lot » se trouvant au niveau de la paillasse des commandes. Ces retraits se conservent 5 ans après ce laps de temps, ils seront détruits.

7. Les indispensables :

Le pharmacien engage légalement sa responsabilité dès la parution de l'alerte s'il vend un produit faisant l'objet d'un retrait sanitaire. Le traitement de cette tâche doit être faite au plus vite.

Prévenir les patients concernés.

Archiver les bons d'alerte dans le classeur.

Mettre au point un message type à communiquer au patient en cas de retour des produits afin d'avoir le même discours et rassurer le patient.

8. A ne pas faire :

Dramatiser la situation auprès des patients.

Négliger l'impact alarmiste des médias sur la population.

Laisser trainer les produits incriminés sans les traiter rapidement.

9. Annexes :

Aucune.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 32 - Procédure de livraison

Procédure de livraison :

1. Objet :

Cette procédure a pour but d'encadrer la livraison de produits à certains patients dont la mobilité est réduite.

2. Domaine d'application :

Dans le back-office de l'officine par la personne en charge des livraisons.

3. Document de référence :

Procédure des procédures M.Gravoulet.

4. Définition :

La livraison de médicaments à un patient suit les mêmes règles qu'une dispensation classique d'un patient au sein de l'officine.

Il faudra pour cela respecter la « procédure de primo-dispensation » et la « procédure de renouvellement ».

Les livraisons ne sont possibles que de 16h00 à 18h00 en semaine sauf le samedi.

Certaines urgences peuvent modifier ces horaires, cela reste exceptionnel.

5. Responsabilité :

La responsabilité revient au pharmacien titulaire lors de la livraison et à la personne en charge des livraisons.

6. Description des processus :

a. Demande d'une livraison :

i. Au comptoir :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Un ami ou une personne de la famille vient chercher une ordonnance pour une personne ne pouvant se déplacer.

Le patient peut bénéficier au besoin d'une livraison s'il ne peut pas revenir chercher le produit manquant.

Pour cela, il faut prendre toutes les informations du patient :

- Adresse complète : avec le numéro d'étage, le numéro d'appartement.
- Prendre un numéro de téléphone pour joindre le patient, fixe et mobile si possible.
- S'assurer que lors de la livraison, le patient soit là si ce n'est pas le cas, proposer un autre moment.

ii. Par téléphone :

En cas d'appel téléphonique, il est indispensable de vérifier que le patient est connu dans la base de données de l'officine.

Vérifier ses coordonnées et quand il souhaite se faire livrer (adresse, téléphone, contrat mutuelle).

1. Avec ordonnance :

Remettre dans le sachet l'ordonnance du patient ou un double.

a. Ordonnance dans la pharmacie :

Le patient appelle pour renouveler son ordonnance et se faire livrer :

- Vérifier que l'ordonnance est toujours renouvelable ; dans le cas contraire, demander au patient quel médicament est manquant pour qu'il ait son traitement jusqu'à la visite du médecin.
- L'ordonnance peut être soit dans le classeur « Ordonnance des patients », classeur gris se situant en bas de la paillasse des commandes (annexe 1). Si le patient l'a repris, il faudra réimprimer son ordonnance à partir de son historique.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

b. Ordonnance chez le patient :

On peut demander au patient de nous dicter son ordonnance, si c'est une ordonnance de traitement chronique.

Il faudra toujours consulter l'historique du patient lorsque qu'on prend la commande du patient. Si lors de l'appel téléphonique, il y a un doute sur la lecture d'un médicament, il sera préférable d'aller chercher l'ordonnance chez le patient.

2. Sans ordonnance :

Si le patient demande un conseil lors de l'appel, il faudra suivre la procédure « Procédure de conseil » dans le classeur des procédures.

Il sera indispensable d'annoncer le prix au patient et son moyen de règlement afin que la personne qui livre puisse prendre ses dispositions.

3. Personne non connue dans la pharmacie :

Il faut faire attention à ce genre de demande, s'assurer que le patient à bien téléphoné à la bonne pharmacie en rappelant les coordonnées de la pharmacie.

Si le patient est sûr d'être dans la bonne pharmacie, il sera nécessaire de prendre toutes ses coordonnées et de suivre la démarche à suivre vu précédemment.

b. Préparation de la livraison :

Sortir les coordonnées du patient sur la fiche patient de LGPI (F2 – A- Impression de la fenêtre), marquer l'horaire de livraison du patient.

Déposer la feuille sur la paillasse des commandes afin que la personne en charge de la livraison soit au courant.

Il sera indispensable de vérifier sur la paillasse toute nouvelle livraison avant de partir.

Pour préparer la commande, la procédure « procédure de primo-dispensation » ou « procédure de renouvellement » devra être respectée.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Les mêmes médicaments seront délivrés, en cas de rupture d'un laboratoire, il faudra prévenir le patient et la personne qui livre.

Il en sera de même si un changement de traitement ou de posologie est présent.

Un ticket de caisse sera imprimé à la fin de la facturation, s'il y a un crédit, le montant sera souligné.

c. La livraison :

Prendre les papiers de la voiture, le permis de conduire et vérifier l'état de la voiture avant de partir (jauge d'essence, pneus correctement gonflés).

Mettre les médicaments dit « frigo » dans une pochette réfrigéré adaptée.

Si besoin, prendre de la monnaie dans la caisse en cas de règlement en espèce.

Une vérification des produits devra être faite avec l'ordonnance et la bonne compréhension du patient.

Prendre le règlement du patient.

d. Retour à l'officine :

i. Encaisser le crédit :

Aller dans le logiciel LGPI, F3 – vente, A – Facturation, on renseigne le nom du patient, on appuie sur la touche « fin » et on renseigne le règlement du patient.

ii. Facturer l'attente :

Si l'ordonnance est en attente, on factura l'attente selon la procédure « procédure des factures en attente ».

Au besoin, il faudra re-livrer le patient s'il n'a pas réussi à nous dicter l'ordonnance par téléphone. On suivra le même processus décrit dans « Préparation de l'ordonnance », « La livraison » et « Retour à l'officine ».

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

iii. **Classer la livraison dans le registre des livraisons :**

La feuille imprimée dans « Préparation de la livraison » devra être classée dans le classeur « Registre des livraisons » par ordre Alphabétique selon le nom du patient avec un double de l'ordonnance livrée ou des produits délivrés.

7. Les indispensables :

Prendre toutes les coordonnées du patient.

Expliquer au patient son traitement lors de la livraison.

Facturer l'ordonnance et encaisser le crédit dans la fiche du patient.

8. A ne pas faire :

Juste déposer la livraison au patient.

Oublier de vérifier s'il y a d'autres livraisons avant de partir.

9. Annexes :

Aucune.

10. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 33 - Procédure d'approvisionnement des équipements

Procédure d'approvisionnement des équipements :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de définir un seuil minimum et maximum d'équipements nécessaire pour le bon fonctionnement de la pharmacie. Elle permettra de commander les équipements et de définir leur emplacement.

2. Domaine d'application :

À l'ensemble de l'officine.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

Les équipements nécessaires sont de différentes natures, nous allons les énumérer :

- Imprimante : les consommables sont automatiquement commandés dès lors que l'imprimante à un niveau bas d'encre ou que le toner est usagé. Ils arrivent directement à la pharmacie.
- Les consommables bureautiques : Lors que les stocks sont en diminution, nous procédons à un inventaire du stock. Différents éléments seront commandés selon les besoin (classeur, agrafeuses, papier vierge...ect).
- Les cartouches OKI : elles sont commandées via un site commerçant sur internet.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Les produits ménagers : la femme de ménage s'occupe du réapprovisionnement sur son temps de travail. Elle dresse une liste de ce qu'elle a besoin et elle fait les courses. Elle prend l'argent nécessaire dans la caisse puis dépose la facture dans la caisse enregistreuse.
- Les feuilles CERFA : ce sont les feuilles « de soins » qui permettent le remboursement des soins lorsque le tiers payant n'est pas possible.
- Les timbres : indispensable pour envoyer les factures aux tutelles.
- L'informatique : un site internet assure les commandes des écrans des ordinateurs et pour le reste le prestataire PHARMAGEST assure la maintenance et le remplacement des imprimantes ou des ordinateurs.
- La monnaie : la caisse doit toujours avoir de la monnaie et en avoir en réserve. Un inventaire et un seuil minimum et maximum sera instauré.
- Rouleau de carte bancaire : indispensable pour imprimer les tickets de carte bancaire.

5. Responsabilité :

Tous employés de la pharmacie doivent être en alerte sur l'état des stocks au sein de l'officine. Si le seuil minimum est atteint, le pharmacien en charge doit être au courant pour procéder au réapprovisionnement.

6. Description des processus :

a. Consommable imprimante photocopieuse :

Les consommables se commandent automatiquement en fonction de leur usure.

À l'arrivée d'un nouveau consommable, il sera remplacé par le nouveau et l'ancien sera renvoyé au fabricant selon les indications dans le colis.

En cas de problème, un numéro est inscrit sur l'imprimante se situant sur le couvercle de la photocopieuse.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

b. Les consommables de bureautiques :

i. Inventaire, seuil minimum et maximum :

Ils sont définis dans l'annexe 1. Ce document permettra de faciliter les commandes d'accessoires bureautique et leur inventaire.

En cas d'urgence : Demander un dépannage à la pharmacie Faipot ou Pierson.

Pharmacie Faipot : 03 87 30 54 51.

Pharmacie Pierson : 03 87 62 64 25.

ii. Commander les produits Lyreco :

Aller sur la boîte mail de la pharmacie, saisir l'adresse mail de la représentante et lui transmettre notre commande écrite (3 cartons de feuilles suffit pour avoir le franco).

c. Les cartouches OKI :

Les cartouches OKI ont pour seuil minimum 2 cartouches et maximum de 10 cartouches. Elles sont commandées sur <https://www.francetoner.fr/cartouche-ok.html>. Pour cela, il sera nécessaire de rentrer les identifiants :

Identifiant :

Mot de passe :

En cas d'urgence : Demander un dépannage à la pharmacie Faipot ou Pierson.

Pharmacie Faipot : 03 87 30 54 51.

Pharmacie Pierson : 03 87 62 64 25.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

d. Les produits ménager :

La femme de ménage est habituée à s'occuper du réapprovisionnement des fournitures ménagères. Elle fait d'elle-même l'inventaire et les besoins, elle prend l'argent nécessaire pour faire les courses sur son temps de travail.

Rappeler et vérifier qu'une facture a été demandé.

En cas d'urgence : Prévenir le titulaire pour aller chercher les produits manquants.

e. Feuille CERFA :

Le seuil minimum est d'un carton et le seuil maximum est de 3 cartons.

Voici le lien pour les commander : <https://www.ameli.fr/transporteur-sanitaire/contacts/commandes-des-imprimés>.

Suivre les instructions du site internet avec les identifiants :

Identifiant :

Mot de passe :

En cas d'urgence : Demander un dépannage à la pharmacie Faipot ou Pierson.

Pharmacie Faipot : 03 87 30 54 51.

Pharmacie Pierson : 03 87 62 64 25.

f. Timbre-poste :

Les différents timbres-poste ont des seuils différents :

- Les timbres-poste verts : Minimum d'un carnet et maximum de 4 carnets.
- Les timbres-poste rouges : Minimum d'un carnet et maximum de 4 carnets.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Calculer la monnaie nécessaire, la prendre dans la caisse et rapporter la facture dans la caisse.

En cas d'urgence : Prévenir le titulaire pour aller chercher les produits manquants.

g. La monnaie :

L'inventaire et les seuils minimum et maximum sont définis dans l'annexe 2.

Le tableau sera transmis à Delphine CHRISTOPHE qui s'occupera de la commande.

Quand le monnaie sera prête, M.BATSCH en sera informé et s'occupera de sa récupération à la banque.

En cas d'urgence : Prévenir le titulaire pour aller chercher les produits manquants.

h. Les rouleaux de carte bancaire :

Seuil minimum : 2 paquets.

Seuil maximum : 6 paquets.

Ils seront rajoutés à la commande de monnaie au besoin.

En cas d'urgence : Demander un dépannage à la pharmacie Faipot ou Pierson.

Pharmacie Faipot : 03 87 30 54 51.

Pharmacie Pierson : 03 87 62 64 25.

i. L'informatique :

i. Les périphériques (écran, clavier, souris) :

Le seuil de minimum de chaque périphérique sera de 1 et le seuil maximum de 2.

La commande se fera sur www.ldlc.com avec les identifiants suivants :

Identifiant :

Mot de passe :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

En cas d'urgence : Demander un dépannage à la pharmacie Faipot ou Pierson.

Pharmacie Faipot : 03 87 30 54 51.

Pharmacie Pierson : 03 87 62 64 25.

ii. Le serveur, les postes de délivrance, les imprimantes :

Pour tout autres problèmes informatique ne pouvant pas être commandé sur www.ldlc.com, appeler PHARMAGEST à ce numéro : 0 820 908 200.

Un devis sera demandé si besoin et sera déposé sur le bureau de M.BATSCH.

Lors de sa validation et de sa signature, il sera faxé à PHARMAGEST au numéro indiqué sur le devis.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexes :

Annexe 1 :

Consommable	Seuil minimum	Seuil maximum	Stock Actuel	À commander
Agrafe	2 boites de 5000	6 boites de 5000		
Stylo à encre	10	30		
Crayon à papier	5	10		
Recharge porte-mine	1 boite	3 boites		
Porte-mine	2	5		
Perforeuse en réserve	1	3		
Grand scotch	1	3		
Scotch double face	1	2		
Scotch marron	2	6		
Petit scotch	1	3		
Pochette plastique	200	500		
Pochette pour plastification	20	100		
Classeur	2	5		
Intercalaire	5	10		
Gomme	2	5		
Enveloppe petit format	100	200		
Enveloppe grand format	50	100		
Papier Vierge	2 paquets de 500	10 paquets de 500		
Chemise	2	5		
Cahier de calligraphie	1	2		
Tampon de délivrance en réserve	1	2		

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 2 :

Type de monnaie	Seuil minimum	Seuil maximum	Stock actuel	À commander
Billet de 5 euros	2 liasses	4 liasses		
2 euros	2 paquets	4 paquets		
1 euro	2 paquets	4 paquets		
50 centimes	2 paquets	4 paquets		
20 centimes	2 paquets	4 paquets		
10 centimes	2 paquets	4 paquets		
5 centimes	2 paquets	4 paquets		
2 centimes	2 paquets	4 paquets		
1 centime	2 paquets	4 paquets		

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017

V2 : 09 juin 2017

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 34 - Procédure d'une création d'un dossier patient et son actualisation :

Procédure d'une création d'un dossier patient et son actualisation :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de créer un nouveau patient, avec ou sans la carte vitale, ou d'actualiser les droits d'un patient.

2. Domaine d'application :

Lors de la dispensation pharmaceutique.

3. Document de référence :

Référentiel de pharmacie officine.

4. Définition :

La création d'un dossier patient ou son actualisation permet de facturer des médicaments en tiers-payant sans procéder à l'avance des frais.

5. Responsabilité :

Toute personne habilitée à délivrer.

6. Description des processus :

a. Avec carte vitale :

i. Carte vitale actualisée :

Lors de la lecture de la carte vitale du patient, si aucun message n'apparaît en bas de la fenêtre en rouge :« actualisation de la carte vitale nécessaire », le dossier patient se fera automatiquement avec des droits à jour.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

ii. Carte vitale non actualisée :

Lors de la lecture de la carte vitale, un message rouge apparaît : « actualisation de la carte vitale nécessaire », une mise à jour sera nécessaire. Pour cela, une tablette est disponible entre les postes 1 et 2, insérer la carte dans le dispositif et attendre son actualisation.

Procéder à sa relecture, si le message a disparu le dossier sera actualisé automatiquement.

Si le message apparaît toujours, prévenir le patient que ses droits ne sont plus à jour.

Pour faire le tiers payant, il est nécessaire d'aller sur le site d'AMELI pour vérifier les droits.

Faire F2 sur la fiche du patient puis Y – Espace Pro, renseigner les codes d'identification de la pharmacie :

- Identifiant :
- Mot de passe :

Vérifier que la caisse de rattachement, sur le site AMELI, est la même que dans le dossier patient informatique (Annexe 1), de même pour le centre de gestion. Ces informations se trouvent dans la fiche patient dans l'onglet AMO.

La mention « droits à la date du jour » doit être OUI (annexe 1).

Si ce n'est pas le cas, proposer au patient de régler la facture et lui donner une facture pour le remboursement.

b. Sans carte vitale :

i. Avec une attestation papier des droits de sécurité sociale :

Avec une attestation (Annexe 2), il faut aller dans la fiche patient, dans l'onglet AMO et renseigner « l'organisme d'affiliation » et faire entrer (Annexe 3).

Vérifier que le code de gestion est bien le même, rajouter la durée des droits qui est mentionnée sur l'attestation.

Scanner l'attestation de droits de sécurité sociale dans le dossier patient comme le logiciel le propose.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

ii. Sans une attestation papier des droits de sécurité sociale :

Sans attestation, ni carte vitale, il est impossible de procéder au tiers payant.

Faire régler le patient et lui faire une facture.

c. Mise à jour de la mutuelle :

Pour mettre à jour une carte de mutuelle, aller dans la fiche patient et l'onglet AMC.

Prendre la carte de mutuelle du patient et mentionner le code de télétransmission (annexe 3)

Rajouter la durée des droits et bien vérifier que le numéro de sécurité de sociale du patient sur la carte de mutuelle est bien le même que celui dans le dossier patient informatique.

Si ce n'est pas le cas, faire régler le patient et lui faire une facture.

Scanner la carte de mutuelle dans le dossier patient comme le logiciel le propose.

d. Avec une carte AME (Aide Médical d'Etat) :

Lors de la présentation d'une carte d'AME (Annexe 4), il faut créer le patient. Pour cela, il faut rentrer le numéro de sécurité sociale du patient dans le logiciel LGPI (Annexe 5).

Si on accède à un dossier, c'est que le patient est déjà enregistré, il faudra juste vérifier que ses droits sont à jour en partie AMC et les modifier au besoin.

Si le logiciel ne trouve rien, faire F3 – créer et renseigner dans la fiche patient, nom, prénom, sexe, date de naissance, adresse et numéro de sécurité sociale.

Dans la partie AMO, renseigner le « code régime » et rajouter les dates de ses droits.

Dans la partie AMC, renseigner le numéro de la carte d'AME et mettre non à « attestation d'AME ».

Faire une photocopie de la carte d'AME et l'enregistrer sur la fiche patient en la scannant (F2, J – joindre une pièce).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexes :

Annexe 1 :

Informations Patient

Nom :

Prénom :

NIR : **189**

Né(e) le : **04/**

Rang : **1**

Régime : **REGIME GENERAL**

Caisse de rattachement : **CPAM DE MEURTHE-ET-MOSELLE**

Centre de gestion : **1820**

Droits à la date du jour : **OUI**

Exonération : **NON**

ACS : **NON**

CMUC : **NON**

AME : **NON**

MT : **OUI**

MTM : **Régime Local**

Changer de patient

Les réponses figurant ci-dessus sont données à titre d'information et sous réserve des vérifications prévues par les textes régissant le remboursement des soins.




PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 2 :



**l'Assurance
Maladie**
SAINT ETIENNE

Monsieur BA

IMPRIME VALABLE A COMPTER DU : 3

attestation

Monsieur ,

Nous vous prions de trouver, ci-dessous, une attestation vous permettant de justifier de vos droits auprès des professionnels de santé et des établissements de soins et attestant de la prise en compte par l'Assurance Maladie de votre éventuelle déclaration de médecin traitant.

Dans votre intérêt et afin d'éviter tout retard dans le règlement de vos dossiers, n'oubliez pas de nous informer de tout changement de votre situation (adresse, état civil, composition de famille) .

organisme d'affiliation	code gestion	n° de sécurité sociale	modulation du ticket modérateur
01 422 379 6	18	1 54 05 <input type="text"/>	

assuré et bénéficiaire(s) né(s) le

B/
a déclaré un médecin traitant

Tout document papier d'attestation de droits, antérieur à celui-ci, est à détruire.



page 1/1

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 3 :

The screenshot displays a patient record in a medical software application. The patient's name is **BARBET JEAN-PASCAL**, born on [redacted] in Metz. The patient is male and insured under **Assuré**. The AMC (Assurance Maladie Complémentaire) number **93800019** is highlighted with a red circle. The interface includes a navigation menu with options like **AMO**, **AT**, **Suivi patient**, **Liste famille**, **Commentaires**, **Profil commercial - Gestion**, and **PDA**. There are also sections for **Service AMO bénéficiaire (ACS - CMU)** and **Données d'adressage**. A toolbar at the bottom contains function keys: **ESC** (Retour), **F1** (Outils), **F2** (Détail), **F4** (Visu/Modif), **F5** (Imprimer), **F6** (Supprimer), **F7** (Annonce), **F8** (D.P), **F9** (Tr. Qualité), **F11** (Famille), and **FIN** (Valider). The screen is part of a workstation labeled **POSTE 2** at **CHEZ VOS PETITS PATIENTS**.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 4 :

Sp santé

N° AMC: **93800019**

ATTESTATION DE TIERS PAYANT
Applic
12 Rue Massue - 94654 Vincennes cedex

Assuré Social: **BARBET JEAN-PASCAL**
N° INSEE: **1 89 0**

Dépenses de santé concernées par le tiers payant

PHAR*	MED*	SVIL*	CSSE*	TRAN*	ES0*	DEPR	DEOR	OPAU	HOSP
SP	SP	SP	SP	SP	SP	OC	OC	OC	OC
100%	100%	100%	100%	100%	100%	PEC	PEC	PEC	PEC
						(1)	(1)	(1)	(1)

*Règle de calcul O2A : Mt RC = % TR-MRO
(1) Demande de prise en charge nécessaire

Important :
Seules les dépenses avec la mention SP sont prises en charge par SP santé.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 5 :

CARTE FAMILIALE D'ADMISSION A L'AIDE MEDICALE DE L'ETAT



	Nom	Cl
	Prénom	Al
	Immatriculation	2 82
	Date de naissance	02-0
	Adresse	12, r
	Droits AME du	26-10-2010 au 25-10-2011

Prise en charge
100% des soins dans la limite
Des tarifs de responsabilité ;

Caisse d'assurance maladie	Code régime	n° mutuelle	Code contrat
CPAM de Seine Saint Denis	095	75500017	04

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 35 - Procédure de vérification des ordonnances :

Procédure de vérification des ordonnances :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de vérifier les ordonnances au cours de la journée afin d'éviter les erreurs de délivrance (erreurs de dosage, de produit, de quantité ou de facturation).

2. Domaine d'application :

La vérification se fera principalement par un pharmacien pendant la journée de travail.
Il peut demander à un autre pharmacien ou une préparatrice de vérifier les ordonnances.
Si personne ne peut, il pourra se vérifier lui-même mais ça sera une vérification dite « dégradée ».

3. Document de référence :

La procédure des procédures de M. Gravoulet.

4. Définition :

La vérification des ordonnances consiste à analyser toutes les ordonnances de la journée.
On vérifie l'intégralité de l'ordonnance, de son authenticité à sa facturation.
Si une erreur est détectée, il est nécessaire de contacter le patient au plus vite afin de résoudre celle-ci.

5. Responsabilité :

La responsabilité revient au pharmacien en charge de l'officine.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Mode opératoire pour avoir accès à la vérification des ordonnances :

Pour avoir accès à la vérification des ordonnances, il faut :

- D – Suivi Administratif
- H – Suivi de facture
- I – Analyse des ordonnances
- Mettre ses initiales (Si ça ne marche pas mettre les initiales SF).
- Cliquer sur la date voulue pour avoir accès aux ordonnances.
- Faire Fin.

Une liste apparaît à l'écran, classer les ordonnances par Opérateur en cliquant sur l'onglet « Opérateur ».

b. Vérifier une ordonnance :

i. Le patient, le médecin et l'ordonnance :

Le logiciel LGPI nous informe sur le nom, prénom, sexe et âge du patient.

Ce sont des données indispensables à la vérification de l'ordonnance.

Il faudra en tenir compte par la suite.

Pour que l'ordonnance soit valide, il est nécessaire que sur l'ordonnance figurent le nom, prénom, adresse et numéro Adeli du médecin.

Il est aussi nécessaire d'avoir son numéro RPPS ; celle-ci doit être renseigné, dans sa fiche.

Si ce n'est pas le cas, le logiciel nous l'indique dans l'onglet « médecin », il sera nécessaire de le rajouter dans sa fiche grâce à l'annuaire de la santé.

Il est disponible sur le site <https://annuaire.sante.fr/>.

La signature du prescripteur doit être présente.

Cas particulier : Pour les produits dont l'ordonnance doit être sécurisée, il sera indispensable de vérifier qu'elle est bien sécurisée et écrite en toute lettres par le prescripteur. Le

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

dispensateur devra marquer en toutes lettres ce qu'il aura délivré sur l'ordonnance avec le numéro d'ordonnancier.

ii. La facturation :

1. Le produit :

Lorsqu'un nouveau produit a été facturé à un patient, une annotation « 1^{er} » apparaît dans le logiciel. Cette annotation doit attirer l'attention, il faudra vérifier que ce soit le produit prescrit et voulu par le médecin. Il est possible que ce soit juste un changement de laboratoire générique.

Pour chaque ligne il faudra vérifier le produit délivré en fonction de l'ordonnance:

- La présence de la mention « non substituable » manuscrite du médecin en cas de non substitution. Si ce n'est pas le cas, se référer au dispensateur.
- Être attentif aux erreurs régulières de délivrance de produit type : Orelox/Oroken ou de médicament générique avec les mêmes terminaisons type –sartan ou –statine.

Cas particulier : Pour les produits de contention, seule la quantité sera vérifiée.

Pour les produits orthopédiques, type attelle poignet pouce, rhizarthrose, il sera important de vérifier que la bonne attelle a été délivrée selon la prescription.

Les produits chers ou dit « frais » doivent être vérifiés avant la commande pour éviter toute erreur de commande irréversible.

2. Le dosage :

Le dosage de chaque produit doit être vérifié. Un changement de dosage sur une prescription doit faire l'objet d'une vérification dans l'historique du patient.

On vérifiera que le médecin a bien prescrit ce dosage.

Le logiciel nous donne l'âge du patient, son dosage doit être adapté à son contexte physiologique.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

3. La quantité :

Le conditionnement doit être adapté à la quantité prescrite.

4. Les interactions médicamenteuses :

Quand tous les produits ont été vérifiés, il faut analyser le contexte physiologique du patient et les produits prescrits. A savoir, le logiciel LGPI détecte la « plupart » des interactions médicamenteuses mais il sera nécessaire de les vérifier manuellement.

5. Les erreurs qui peuvent empêcher la vérification :

Il est possible que le scan soit à l'envers, illisible, voire inexistant.

Prévenir l'opérateur de ce dysfonctionnement pour retrouver l'ordonnance, procéder à sa vérification et la re-scanner.

c. Détection d'un dysfonctionnement :

i. Faire une fiche de dysfonctionnement :

Lors de la détection d'un dysfonctionnement, il est indispensable de remplir « la fiche de dysfonctionnement de délivrance » en annexe 1.

Elle sera classée dans le classeur des dysfonctionnements se situant dans le back office.

ii. Prévenir l'opérateur :

La première mesure corrective à faire est de prévenir l'opérateur de l'erreur de délivrance.

Il faudra alors lui expliquer le dysfonctionnement et trouver une solution ensemble.

C'est une étape indispensable pour que l'erreur ne se reproduise plus à l'avenir.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

d. Correction du dysfonctionnement :

i. Contacter le patient :

1. Par téléphone :

Aller dans la fiche patient, si le numéro de téléphone est présent, appeler le patient pour qu'il revienne à la pharmacie pour procéder à la rectification de l'erreur.

Si le numéro de téléphone est absent, il faudra retrouver le patient grâce à son adresse dans les pages blanches.

2. Par commentaire sur sa fiche :

Cette étape est appliquée seulement si le contact par téléphone est impossible.

Dans ce cas, un commentaire BLOQUANT en grands caractères sera mis sur le dossier patient pour l'informer du dysfonctionnement.

De plus, pour que l'erreur n'arrive plus à l'avenir, un commentaire sur l'anomalie sera mis sur son dossier.

ii. Reprendre l'ordonnance :

Avant de procéder à la télétransmission, il faudra corriger la facturation.

e. A ne pas faire :

Ne pas vérifier ses propres ordonnances si personne ne peut le faire.

Ne pas prendre le temps de bien vérifier les ordonnances.

f. Les indispensables :

Remplir la fiche de dysfonctionnement.

Prévenir l'opérateur du dysfonctionnement et avoir une attitude pédagogique.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexe :

Fiche de dysfonctionnement de délivrance :

Emetteur :	Date d'ouverture :
------------	--------------------

Objet :	<input type="checkbox"/> Erreur de dosage. <input type="checkbox"/> Erreur de quantité. <input type="checkbox"/> Erreur de produit. <input type="checkbox"/> Erreur de substitution. <input type="checkbox"/> Autre.
---------	---

Risque :	1 – Majeur	2 – Important	3 - Faible
----------	------------	---------------	------------

Description du dysfonctionnement :
Solution immédiate proposée par l'émetteur :

La solution est-elle suffisante ? : Oui Non

Quelles sont les raisons de dysfonctionnements ?
Comment éviter la survenu de ce dysfonctionnement ?
Action corrective souhaitée :
Délai de réalisation de l'action corrective :

Signature de l'émetteur

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 36 – Procédure de conseil :

Procédure de conseil :

1. Objet :

Cette procédure a pour but d'encadrer le conseil à l'officine lors de demande spontanée de patient.

2. Domaine d'application :

Toutes personnes habilitées à délivrer.

3. Document de référence :

Procédure des procédures, M.Gravoulet.

4. Définition :

Nous sommes le premier professionnel de santé sollicité lors d'un problème de santé, le conseil est essentiel dans notre métier.

Il faut délivrer le conseil le plus pertinent au possible en ayant correctement ciblé la pathologie et les besoins du patient.

Le conseil doit encadrer la médication familiale en proposant le médicament le plus adapté à la situation du client.

5. Responsabilité :

Le conseil doit être assuré par toutes les personnes habilitées à délivrer, en cas de doute, demander l'avis du pharmacien en charge.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Accueil du patient et conduite à tenir :

Avoir en tête, lors d'un conseil, la notion d'urgence ou non.

Les demandes les plus fréquentes sont :

- La chute : si l'hématome est trop important avec gonflements et douleurs, conseiller d'aller voir le médecin. Le risque sans consultation est de ne pas détecter une hémorragie interne, une fracture, un épanchement synovial par exemple.
- Les yeux : Reconnaître les signes d'urgence ophtalmique, baisse brutale de la vision, douleur dans l'œil, trouble visuel (tâche ou déformation). Remettre le contexte de type soudure où un éclat peut se loger dans l'œil. Cela peut entraîner une brûlure de la cornée par exemple ou la détection d'un début de Dégénérescence Maculaire Lié à l'Âge (DMLA).
- Les oreilles : lors d'une baisse de l'audition et/ou une douleur violente, le risque est que le tympan soit percé. C'est une urgence qui nécessite une consultation médicale.
- Les brûlures : si la taille est plus grande que la taille d'une main avec perte de sensibilité, cloque et de couleur blanchâtre. La brûlure est peut-être du 3^{ème} degré, la consultation sera nécessaire.
- Les troubles digestifs : présence de sang dans les selles, vomissement important, diarrhée importante avec fièvre associée. Ce sont des signes de consultation, un ulcère est peut-être présent ou une hémorragies interne.

Avoir bien à l'esprit les terrains à risque chez certains patients.

Par exemple, les enfants, les personnes âgées, les immunodéprimés, les diabétiques, les femmes enceintes (Consulter le site du www.crat.fr en cas de doute), les personnes cardiaques, asthmatiques ou encore greffées.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Certains signes de gravité doivent orienter vers une consultation comme une fièvre persistante, diarrhée et vomissement de plus de 2 jours avec risque de déshydratation ou encore une constipation de plus de 3 jours sans aucune selle.

b. Le questionnement :

i. Obtenir le contexte complet de la demande :

Pour faire un conseil adapté et correct, il faut poser ces questions de type ouverte :

- Quel âge a le patient ? Le traitement et les antécédents du patient ?
- Qu'est-ce qui vous est arrivé, quels sont les symptômes ?
- Depuis quand avez-vous ce problème ?
- Avez-vous déjà pris un médicament pour traiter ce problème ?
- Allergies ?

Si aucun signe de gravité ou d'urgence n'est détecté, le conseil peut être réalisé.

Dans le cas contraire, la consultation sera nécessaire.

c. Délivrance du produit et conseil associés :

i. Délivrance :

Avant de délivrer un produit, la consultation de l'historique du patient sera nécessaire ou celle de son dossier pharmaceutique. S'il n'est pas disponible, il faudra essayer demander au patient ces différentes pathologies chroniques.

Le médicament devra être adapté au patient et à sa pathologie, on explique succinctement le fonctionnement du produit choisi et sa posologie.

Le classeur procédure a un intercalaire avec « Formation » qui peut aider à la délivrance et la consultation du livre « Conseil d'officine dans ma poche » 10^{ème} édition de Florence Bontemps.

La bonne compréhension du patient sera évaluée ainsi que son adhésion.

Les précautions d'emploi du produit délivré devront être dites au patient.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

ii. Conseil associé :

Les règles hygiéno-diététiques seront rappelées au patient pour parfaire son conseil.
Certains fiches conseil sont disponibles sous LGPI au besoin et peut être remises au patient.
Demander au patient de nous tenir au courant de l'évolution de sa pathologie et de consulter si cela s'aggrave.

d. Les indispensables :

Faire des réunions avec l'équipe officinale selon les saisons pour faire un rappel ou une mise au point sur le conseil au comptoir.

Faire des conseils gratuits au comptoir qui fidéliseront la patientèle et augmentera notre crédibilité. Des fiches conseils et de la documentation sont disponibles dans le back office de l'officine.

Mettre à jour la catégorie « Formation » dans le classeur « Procédure ».

Nous sommes le dernier rempart de l'automédication, il faut avoir une attitude pédagogique avec le patient.

e. A ne pas faire :

Délivrer un produit sans avoir tous les éléments à disposition.

Ne pas minimiser l'impact des médicaments grands publics comme sans effets secondaires (médicament avec de la pseudoéphédrine par exemple).

Ne pas privilégier un médicament plutôt qu'un autre selon le challenge mis en place, un patient non satisfait ne reviendra pas.

Ne pas écouter le patient ou le couper, poser des questions ouvertes et faire de l'écoute active (reformuler ses déclarations, faire une synthèse des symptômes).

Ne pas baisser les bras face à la concurrence commerciale, un patient bien conseillé sera prêt à mettre un peu plus cher, s'il est bien pris en charge.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

7. Annexes :

www.crat.fr

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 37 - Procédure de contention adaptée :

Procédure de délivrance d'une contention adaptée :

1. Objet :

Le but de cette procédure est de délivrer à un patient une contention adaptée à ses besoins à partir de mesures précises.

2. Domaine d'application :

Toutes les personnes habilitées à prendre les mesures en orthopédie et ayant eu une formation sur la contention veineuse.

3. Document de référence :

Procédure des procédures, Julien Gravoulet.

Livre : La qualité en pratique de Martine Costedoat-Lamarque et Cécile Sarraute-Solectchnik des éditions le moniteur des pharmaciens.

4. Définition :

La contention est indispensable chez des sujets à risque et préconisée en post opératoire. Pour qu'elle soit efficace et adaptée, il faut que les mesures soient prises correctement et que le textile soit adapté au patient. On augmentera l'observance du patient.

5. Responsabilité :

La responsabilité de cet acte revient au pharmacien en charge du patient lors de la délivrance.

6. Description des processus :

a. La réception de l'ordonnance :

Vérification de l'ordonnance et définir la hauteur de contention :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

- Mi-bas/Bas-Jarret : chaussettes de contention.
- Bas de contention/Bas autofix : c'est une contention qui s'arrête à la racine de la cuisse.
- Collant : c'est un collant qui va jusqu'à la taille.

Repérer la classe de la contention (I, II et III).

Si la patiente est une femme, proposer la possibilité qu'une femme puisse prendre la mesure si elle le souhaite.

Il est préférable de prendre les mesures le matin (les jambes sont moins gonflées à ce moment là).

Un collant prescrit peut-être substitué par une paire de chaussette ou des bas de contention si le patient le souhaite.

Faire attention à où se situe le problème veineux avant de substituer.

Pour une ordonnance post-opératoire, respecter scrupuleusement la prescription.

b. Dans le local orthopédique :

i. Les mesures et le choix du modèle :

Il faut prendre les mesures sur chaque jambe :

- Cheville au plus fin : (en cm).
- Mollet au plus fort : (en cm).
- Cuisse au plus fort : (en cm).
- Hauteur en fonction de la contention souhaitée (en cm).

Noter dans la fiche du patient les mesures et la date de la prise de mesures.

Si les mesures du patient ne coïncident pas avec les tailles standard d'un fournisseur, un autre peut être proposé ayant les mesures adaptées.

Si aucune marque ne rentre dans les taillages, il faudra soigneusement prendre les mesures selon la fiche de « mesure adaptée » du laboratoire en question.

Toujours prévenir le patient que la contention en mesure adaptée à un dépassement et il n'est ni repris ni échangé avant de commander. Demander un devis systématiquement pour avoir un ordre de prix à donner au patient.

Gibaud fait des mesures adaptées qui ont moins de mesure à prendre que Sirlex ou Radiante.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Le choix de la gamme :

- La contention en entrée de gamme est vendue sans dépassement (type Actys). Le choix du textile et de la couleur est limité.
- La contention plus haute gamme est vendue avec un dépassement et le patient à plus de choix en termes de textile et de couleur. La mutuelle peut prendre en charge ce dépassement.

Ne pas hésiter à présenter au patient les 2 gammes à l'aide des nuanciers.

Le choix du modèle et du coloris :

- Cette étape est primordiale dans la délivrance, une contention mal choisie ne sera pas portée.
- Le nuancier est indispensable lors de cette étape, il est important de connaître chaque modèle pour consulter correctement son patient.

Penser à proposer au patient le pied ouvert de série (en été).

A l'aide du catalogue du laboratoire, chercher le code CIP du produit à commander, pour cela :

- Choisir la bonne classe de contention (I,II ou III)
- Choisir la hauteur de contention (Chaussette pieds ouvert ou non, bas de contention autofix, collant...etc).
- Choisir le textile et le coloris.
- Définir la taille du patient grâce à ses mesures et faire bien attention à la hauteur.
- Ne commander qu'une seule paire si les mesures sont entre deux tailles ou si la patiente est hésitante.
- Favoriser le laboratoire où la patiente se situe au milieu des mesures non à la limite.

ii. Facturation et commande :

Lors de la facturation, noter le numéro de téléphone du patient pour le prévenir dès la réception du produit (les délais de livraison varient selon les fournisseurs).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Si le patient passe avant 12h :

- Produits Gibaud ; prévenir la personne qui passe la commande que si c'est urgent. La livraison est possible le lendemain dans la journée.
- Produits Innothera ; prévenir la personne qui passe la commande que c'est urgent.
- Pour Cognon-Morin, faxer la commande à la pharmacie Faipot et mettre la date de livraison souhaitée sur le faxe. Le délai est plus important (4-5 jours).

Si le patient passe après 12h :

- Produit Gibaud ; on peut l'avoir pour le surlendemain, prévenir la personne qui passe la commande que si urgent.
- Produit Innothera ; on peut l'avoir pour le surlendemain, prévenir la personne qui passe la commande que si urgent.
- Pour Cognon-Morin, faxer la commande à la pharmacie Faipot et mettre la date souhaitée sur le faxe. Le délai est plus important (4-5 jours).

Si le patient passe entre 12h00 et 14h30 et que c'est URGENT (pour le lendemain):

- Produits Gibaud, la livraison pour le lendemain dans la journée est possible si on appelle directement le laboratoire avant 14h30 pour être livré le lendemain.
- Produits Innothera, la livraison pour le lendemain dans la journée est possible si on appelle directement le laboratoire avant 14h30 pour être livré le lendemain.
- Pour la marque Cognon-Morin, c'est impossible, orienter son choix sur les deux autres marques citées précédemment

Lors de la délivrance, expliquer les modalités d'entretien du produit :

- Lavage à 30° et pas d'assouplissant.
- Pas de sèche-linge, on le laisse toujours sécher à plat à l'air libre et jamais sur une source chaude.

Donner des conseils à la délivrance :

- Porter la contention même quand il fait chaud pour soulager les jambes.
- Expliquer comme enfile la contention, proposer un enfile bas si besoin.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

A chaque renouvellement, consulter dans l'historique du patient et interroger le patient :

- Souhaite-t-il le même modèle que précédemment.
- Lui proposer un modèle adapté à la saison.
- Si mesures datent de plus de 6 mois, proposer une autre prise de mesure.

c. Les indispensables :

Prévenir la personne en charge de la commande du caractère urgent, ou non, de la commande.

Ranger le catalogue et le nuancier après avoir servi le patient.

Pour les ordonnances avec des contentions de classe III avec des mesures adaptées, il faut proposer au patient au prescripteur ou l'infirmier, des bandes de contentions graduées.

Engager la discussion de la contention lors de la délivrance de veinotonique.

Proposer la gamme Gibaud Activline si le patient trouve que la contention la serre trop.

d. A ne pas faire :

Proposer une contention II pour un patient qui n'arrivera pas à la mettre en place, dans ce cas, recontacter le prescripteur pour ajuster la force de contention ou proposer une infirmière qui pourra mettre en place la contention.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 38 – Procédure de renouvellement :

Procédure de renouvellement d'ordonnance :

1. Objet :

S'assurer à chaque délivrance de la bonne observance du traitement du patient.

Eviter les risques de iatrogénie médicamenteuse (maladies induites par un traitement médicamenteux).

2. Domaine d'application :

Toutes les personnes qui peuvent servir au comptoir c'est à dire les pharmaciens, les étudiants en pharmacie à partir de la 3^{ème} année sous la surveillance d'un pharmacien et les préparateurs.

3. Document de référence :

Procédure des procédures, Julien Gravoulet.

Livre : La qualité en pratique de Martine Costedoat-Lamarque et Cécile Sarraute-Solectchnik des éditions le moniteur des pharmaciens.

4. Définition :

Le renouvellement d'une ordonnance est l'occasion de revoir avec le patient la bonne prise des médicaments et sa compréhension de façon plus ou moins approfondie.

On se doit de poser les bonnes questions pour évaluer la bonne tolérance du traitement et les possibles effets indésirables.

5. Responsabilité :

Le responsable de toute délivrance au sein d'une pharmacie est le pharmacien en charge de la pharmacie lors de la délivrance (Pharmacien adjoint et titulaire).

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Accueil du patient :

On est plus dans la primo-dispensation, l'explication de l'ordonnance a normalement été faite précédemment mais on le vérifiera par la suite.

Engager la discussion en demandant si le patient va bien, s'il n'a rien à signaler au cours de son traitement. En essayant de voir si son traitement est adapté par exemple pour la tension (« Votre tension a baissé ? ») ou encore le diabète (« La prise de sang est bonne ? » « Votre appareil de glycémie fonctionne bien ? »).

b. Contrôler la validité de la prescription :

Vérifier sur l'ordonnance :

- Le nom, le prénom du médecin avec son adresse, son numéro ADELI et sa signature.
- Le nom, prénom du patient, l'âge et le poids pour un enfant.
- La date de la prescription inférieure à 3 mois si c'est la primo dispensation et inférieur à un an si c'est un renouvellement.
- Vérifier s'il n'y a pas de médicament à prescription restreinte au sein de l'ordonnance qui obligera à vérifier d'autres critères pour valider l'ordonnance (Stupéfiants ou médicament d'exception).

c. Délivrance de la prescription :

Toujours vérifier l'historique pour vérifier qu'il n'y ait pas de changement et qu'il n'y ait pas d'automédication en contre-indication avec son traitement.

Donner les mêmes marques de médicament générique que la dernière fois afin de ne pas perturber le patient.

Le renouvellement c'est l'occasion de vérifier l'observance du patient en lui demandant s'il lui faut tout son traitement.

S'il en a trop, lui demander combien de boîtes ? Ou s'il revient trop tôt, lui demander pourquoi il n'en a plus.

En cas de sur-consommation ou d'effets secondaires, contacter le prescripteur.

Pour le reste, il faut se référer à la procédure de primo-dispensation.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

d. Commenter l'ordonnance et adapter son discours au besoin :

Lors de la délivrance, si l'ordonnance est complexe proposer au patient un plan de prise des médicaments au cours de la journée pour répartir les prises et éviter les effets indésirables.

Être à l'écoute et disponible pour le patient.

Terminer sur une formule de politesse.

e. Les indispensables :

Ne pas hésiter à dialoguer avec le patient sur l'efficacité de son traitement et son observance.

Mettre l'accent sur le suivi des constantes biologiques et des prises de sang.

Sensibiliser le patient sans le faire culpabiliser, il faut être pédagogue et bienveillant.

Créer une relation de confiance avec le patient permettra une meilleure prise en charge.

f. A ne pas faire :

Ne pas sortir l'ordonnance et facturer sans parler au patient.

Eviter de préparer les ordonnances à l'avance sans donner d'explications lors de la réception des médicaments.

Négliger l'importance d'informer le médecin en cas de non-observance.

7. Annexes :

Aucune.

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
Corinne ROCCA		Morgane VERANDY	
BATSCH Philippe			

Annexe 39 – Ecran de vitrine :

MAD
maintien
à domicile

**Votre pharmacien,
l'allié de votre
confort à domicile**

**Conseil du mois:
Protection solaire pour toute la famille**

A-DERMA
50+
Ecran solaire

MADY

MAD
maintien
à domicile

**Votre pharmacien,
l'allié de votre
confort à domicile**

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Annexe 40 – Procédure de rétrocession :

Procédure des rétrocessions :

1. Objet :

Cette procédure a pour but de rétrocéder des produits entre pharmacies sans commettre d'erreur lors de l'envoi et d'assurer une la traçabilité informatique.

2. Domaine d'application :

À un pharmacien ou un préparateur qui a reçu un bon de rétrocession par fax ou de façon orale par une pharmacie.

3. Document de référence :

La procédure des procédures, Julien Gravoulet.

4. Définition :

La rétrocession permet de commander en grosse quantité des produits, avec des confrères, pour optimiser la remise.

Elle permet aussi d'être solidaire entre confrère, en cas de rupture d'un produit ou si on ne souhaite pas commander un produit auprès d'un grossiste en raison d'un prix trop élevé.

5. Responsabilité :

La responsabilité de cet acte revient à celui qui l'a créé, de la rétrocession jusqu'à la mise en carton et de l'envoi du colis.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

6. Description des processus :

a. Réception d'une demande de rétrocession :

Lors de la réception d'une demande de rétrocession par une pharmacie, il faut avertir une personne en charge de cette tâche (pharmacien ou préparateur).

Cette personne devra créer la rétrocession dans l'ordinateur et sortir les produits en respectant scrupuleusement le bon de rétrocession.

Vérifier :

- Le code CIP
- La quantité demandée
- La présence en stock ou non.

Si le produit n'est pas en stock ou que notre quantité disponible n'est pas suffisante pour la rétrocession, il faut demander au pharmacien pour réajuster le bon de rétrocession. Au besoin, planifier une commande pour répondre à la demande.

Préciser si le produit est issu de notre stock ou non et le signaler à la personne qui s'occupe de la création du bon de livraison.

Ranger le bon de livraison dans le bac se situant au niveau de la pailasse des commandes. Il faudra notifier si le produit vient de notre stock.

Préciser pour chaque produit le prix remisé sur le bon de livraison de la pharmacie qui reçoit la rétrocession.

b. Mise en carton de la rétrocession :

Mettre en carton les produits en incluant le bon de livraison et une copie du bon de rétrocession.

Le colis peut être envoyé :

- Par le grossiste : faire un bon CERP.
- Par l'apprenti(e) qui fait des livraisons si le colis est lourd/ encombrant.
- Par un employé de la pharmacie qui demande la rétrocession.

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

c. Traçabilité :

Reporter dans le cahier « Rétrocession pharmacie <Nom de la pharmacie> » :

- La date de l'envoi du colis
- Le nom des produits, le CIP, la quantité des produits envoyés.
- Par quel moyen (Grossiste, un personnel de la pharmacie)
- Les initiales de la personne ayant préparé le colis.

Mettre le numéro du bon de transport dans le cahier.

d. Les indispensables :

Etre attentif à l'arrivée de demandes de rétrocession par fax.

S'assurer de l'urgence ou non de la rétrocession.

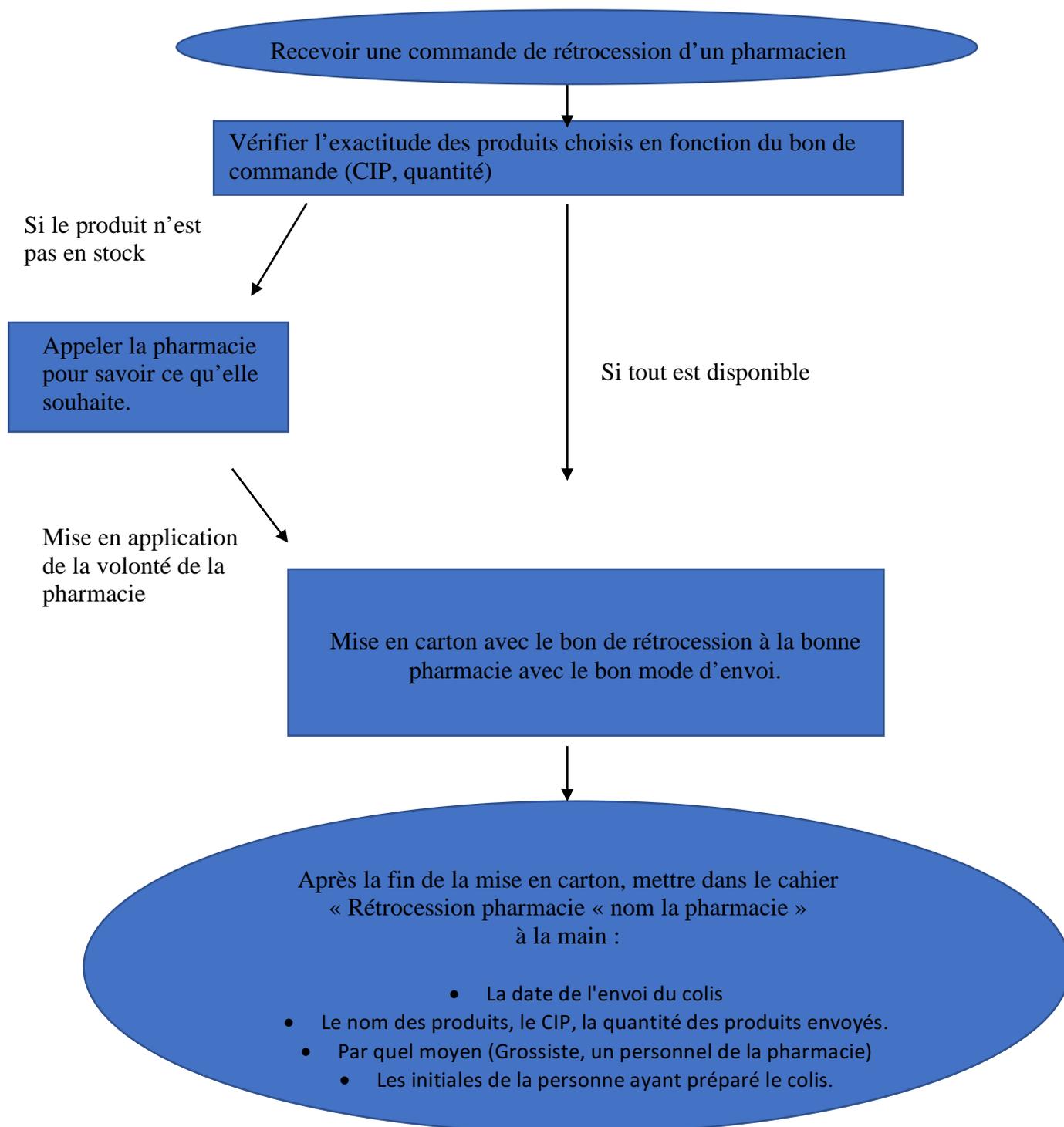
e. A ne pas faire :

Laisser trainer le bon de rétrocession.

7. Annexes :

PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

Procédure de mise en carton des rétrocessions :



PHARMACIE BATSCH 178 avenue André Malraux 57000 Metz	Date de rédaction : 17 avril 2017	N° de version : V2	Page
	Date de validation : 09 juin 2017		
Rédigé par Jean-Pascal BARBET		Validé par Nathalie CAUVIN et Marie-Pierre KERNER.	

8. Historique :

V1 : 17 avril 2017.

V2 : 09 juin 2017.

BARBET Jean-Pascal		CAUVIN Nathalie	
KERNER Marie-Pierre		CHRISTOPHE Delphine	
CHOLEY Audrey		DELORME Esther	
SCHWINN Delphine		HEIPP Catherine	
GOTTE Coralie		BAJOLET Melissa	
ROCCA Corinne		VENANDY Morgane	
BATSCH Philippe			

DEMANDE D'IMPRIMATUR

Date de soutenance : Vendredi 26 octobre 2018

**DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR
EN PHARMACIE**

présenté par : Jean-Pascal BARBET

Sujet : Utilisation du référentiel de la pharmacie d'officine de la société française de pharmacie clinique pour aider à la mise en place d'une démarche qualité en officine : mise en application au sein d'une officine.

Jury :

Président : Mme Béatrice FAIVRE, Professeur des Universités
Directeur : M. Julien GRAVOULET, Professeur
Juges : Mme Marie-Pierre KERNER, Pharmacien
M. Yann DESWERT, Pharmacien

Vu,

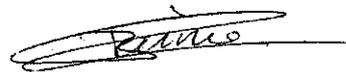
Nancy, le

Le Président du Jury

Directeur de Thèse

Mme. FAIVRE B.

M. GRAVOULET J.



Vu et approuvé,

Nancy, le 10.10.2018

Doyen de la Faculté de Pharmacie
de l'Université de Lorraine,



Raphaël DUVAL
Doyen,

Pr. Raphaël DUVAL

Vu,

Nancy, le 22 OCT. 2018

Le Président de l'Université de Lorraine,



Pierre MUTZENHARDT

N° d'enregistrement : 10519

N° d'identification :

TITRE

Sujet : Utilisation du référentiel de la pharmacie d'officine de la société française de pharmacie clinique pour aider à la mise en place d'une démarche qualité en officine : mise en application au sein d'une officine.

Thèse soutenue le 26 octobre 2018

Par Jean-Pascal BARBET.

RESUME :

Au vu de l'augmentation des missions allouées au pharmacien d'officine, la mise en place d'assurance qualité devient essentielle dans cette entreprise. De nombreux prestataires proposent des solutions pour mettre en place cette démarche, elles seront analysées et comparées. Elles sont souvent onéreuses et complexes, dans cette thèse, nous avons choisi de prendre un référentiel gratuit qui est le référentiel pharmacie d'officine de la société française de pharmacie clinique. Ce référentiel sera présenté de son élaboration à sa mise en pratique. Il sera appliqué, de façon non exhaustive, sur un cas concret dans une officine à Metz. Pour sa mise en place, un audit sera fait et la mise en place d'un PRAQ et d'une aide PRAQ ont été désignés. Cette thèse met en avant la mise en place d'assurance qualité, sans prestataire, avec un plan d'action, une mise en place de procédure et du suivi des dysfonctionnements. Une préparation personnelle a été nécessaire avant de commencer ce travail. Une évaluation de la motivation du PRAQ et de l'équipe officinale a été réalisée. Un management du personnel fut nécessaire afin d'appliquer au mieux le référentiel pharmacie d'officine.

Les différentes recommandations du référentiel pharmacie d'officine ont été appliquées pendant un an au sein de l'officine. Ces recommandations sont les suivantes : la mise en place d'une politique générale, le management de l'équipe officinale, les achats, la logistique et la prise en charge du patient à l'officine.

Après une année de mise en place du référentiel pharmacie d'officine, une exploitation des fiches de dysfonctionnement a été faite pour avoir un recul sur l'ensemble du travail accompli au sein de l'entreprise. Une enquête de satisfaction, auprès de la patientèle, a été réalisée afin de mesurer l'impact de la mise en place du référentiel pharmacie d'officine. Le retour de la patientèle fut positif et un impact réel a été ressenti. Cette thèse permet de prouver qu'on peut, à l'aide du référentiel de pharmacie d'officine, apporter une assurance qualité au sein d'une entreprise. Les réunions avec l'équipe officinale ont permis d'ouvrir le dialogue sur l'entreprise et ont permis de créer une prise de conscience sur l'importance de l'assurance qualité. Elle a amélioré la qualité de travail des employés et a sécurisé la dispensation.

Ces applications ont eu des répercussions positives sur de nombreux domaines : la communication, le conseil au comptoir, l'aménagement de l'officine, les livraisons, la qualité des conseils, le délai d'attente et la disponibilité des produits.

D'autres pistes d'améliorations ont été trouvées : les prix des produits, la création de places de parking et la mise en place d'un nouveau plan de communication au sein de l'entreprise.

MOTS CLES : Officine, Qualité, Démarche qualité, SFPC, Référentiel de pharmacie d'officine, PRAQ, Exemple Pratique.

Directeur de thèse	Intitulé du laboratoire	Nature
M. Julien GRAVOULET Professeur à la faculté de Nancy		Expérimentale <input checked="" type="checkbox"/> Bibliographique <input type="checkbox"/> Thème <input checked="" type="checkbox"/>

Thèmes	1 – Sciences fondamentales	2 – Hygiène/Environnement
	3 – Médicament	4 – Alimentation – Nutrition
	5 - Biologie	6 – Pratique professionnelle