

## En France, l'Ordre œuvre pour développer la qualité à l'officine

Zitouni IMOUNACHEN - 2015-02-23 14:02:29 - Vu sur [pharmacie.ma](http://pharmacie.ma)

En France, l'Ordre des pharmaciens a lancé au début de l'année l'opération « patient qualité », qui s'inscrit dans le cadre d'un programme plus large d'accompagnement qualité des pharmaciens d'officine, mis en place en mai 2014.

Dans une première phase « pilote », qui s'achèvera à la fin du mois de mars, quelque 800 officines vont donc recevoir la visite de « patients mystères », appartenant à une société indépendante sélectionnée par l'Ordre. Il ne s'agit pas d'inspecter ni de piéger les pharmaciens, mais « d'aider les titulaires à évaluer la qualité et la sécurité de la dispensation des médicaments ne requérant pas de prescription médicale ». Chaque pharmacie visitée recevra un retour d'expérience personnalisé et confidentiel portant sur une vingtaine de points clés. Car l'idée est bien de procéder à une évaluation pour permettre aux officinaux de progresser. « L'Ordre n'aura accès qu'à une synthèse globale des résultats nationaux et régionaux et n'a en aucun cas accès à la liste des officines visitées, ni à leurs résultats individuels », précise l'instance.

Parmi les principaux points observés, l'information du public (affiches ou brochures mises à disposition de vos patients, affichage des prix, etc.), l'identification du personnel, la qualité de l'écoute et de la confidentialité et le conseil pharmaceutique.

Au-delà de ces visites, le programme qualité mis en place par l'Ordre des pharmaciens comporte également « un ensemble de services et d'outils destinés à les aider aussi bien dans la relation avec leur patientèle, devant le comptoir, que dans l'organisation générale de leur pharmacie, derrière le comptoir ». Deux sites internet, AcQO et eQo, permettent respectivement aux pharmaciens de parfaire leurs connaissances sur l'accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance et de s'autoévaluer sur l'organisation de leur officine. Les titulaires peuvent également bénéficier d'audits pédagogiques réalisés par des conseillers ordinaires, issus de tous les métiers de la pharmacie et formés à cet effet.