

Pharma Santé Développement est heureux de vous adresser la newsletter qualité PHSQ N°33. Bonne lecture !

## Actualité qualité

### Protocoles sanitaires COVID à l'officine : des réflexes à conserver dans la durée !

Ci-dessous quelques rappels remontés d'un confrère ayant récemment accueilli l'inspection du travail, certains réflexes d'organisation ayant pu se perdre un peu depuis le début de la crise sanitaire :

- Affichage de la jauge à l'extérieur
- Disponibilité de GHA à l'entrée
- Affichages « standards » dans l'espace de vente : gestes barrières, comment mettre son masque...
- Si pas de distance suffisante entre les postes de vente : à attirer individuellement pour le moment ; travail sur un poste sur deux si possible
- Plan de nettoyage quotidien signé à utiliser pour les postes de vente au minimum...

### Sérialisation : mise à jour des Bonnes pratiques de dispensation

La sérialisation a été intégrée dans les bonnes pratiques de dispensation par l'arrêté du 27 février 2021. Elle est donc obligatoire et directement opposable au pharmacien (en cas de problème avec un patient notamment). Si les coûts technologiques, industriels et la question du financement ont longtemps prolongé les débats en France, le retard pris doit désormais être rattrapé et l'action du pharmacien n'est plus optionnelle.

La DQO a intégré cette pratique dans la mise à jour de sa procédure de dispensation PO 001, et PHSQ proposera dans les semaines qui viennent aux engagés une Fiche Info sur la Sérialisation.

C'est également l'occasion de rappeler que les [bonnes pratiques de dispensation officinales](#) doivent être accessibles et connues des membres de l'équipe concernés !

### ISO 9001 – QMS Pharma poursuit son développement en Suisse

BVC Suisse a renouvelé et étendu la certification ISO 9001 – QMS Pharma à 590 pharmacies, représentant un tiers du réseau suisse ! Depuis 2021, la société IFAK a pris la suite de pharmaSuisse pour le déploiement de l'ISO 9001 – QMS Pharma en Suisse et en maintenant un lien de partenariat avec PHSQ.

## Ils l'ont dit !

N'hésitez pas à nous faire part de vos retours positifs et de vos suggestions d'amélioration !

### Pharmacie des Jardins (85)

« La mise en place de la Qualité nous permet d'avoir une meilleure organisation et surtout la même pour toute l'équipe. C'est toujours plus difficile pour les salariés qui avaient déjà des habitudes différentes mais on avance dans le bon sens. Toujours montrer les progrès effectués et montrer qu'on peut encore faire mieux ! L'utilisation du LQO mis en place depuis novembre, facilite la transmission des informations (par rapport au cahier de liaison) à l'équipe, la traçabilité des appels médecins, des dysfonctionnements (labos, erreurs de délivrance...). Cela a été compris par toute l'équipe et est bien utilisé »



## Avis google : gérez votre e-réputation

Le revirement de jurisprudence du Conseil d'Etat accordant à partir de mai aux pharmacies réalisant de la vente de médicaments en ligne le droit de réaliser du référencement payant sur internet pour cette activité rappelle à quel point le sujet de la **visibilité sur internet est devenu stratégique pour toute activité.**

Les professionnels de santé sont désormais directement concernés par des avis publics qui les exposent, parfois durement, souvent anonymement. Le nombre d'avis publiés sur google a augmenté de 33% en 2020 par rapport à 2019 et 80% des gens disent faire confiance aux avis en ligne autant qu'ils font confiance aux recommandations d'un ami. La pharmacie doit s'armer pour prendre en compte ce risque et l'intégrer dans sa relation clients-patients.

**Pour Pierre Edouard POIRE, pharmacien titulaire (95), « le décalage entre l'excellente relation au quotidien avec nos clients et la visibilité de quelques commentaires négatifs sur google était assez frustrante et nous semblait injuste. Nous avons pris les choses en mains : suivi et réponses systématiques et surtout, sollicitation de nos clients-patients pour qu'ils expriment largement leur expérience, y compris favorable ! ».** Quelques mois plus tard les résultats sont là : une note globale passée de 3,5 à 4,2/5 et surtout, des commentaires plus représentatifs de la qualité de service défendue à la pharmacie.

Découvrez la fiche INFO « Gérer les avis google » sur votre portail qualité.



## Certification ISO 9001 - QMS Pharma renouvelée par BVC !

Comme chaque année le certificateur Bureau Veritas Certification a audité au premier trimestre un échantillon de pharmacies engagées ISO 9001 – QMS Pharma, chacun des Groupements partenaires de l'association, et l'association elle-même pour évaluer l'efficacité du déploiement de la démarche, et l'amélioration continue des pratiques et des performances obtenues.

Merci aux 94 pharmacies ayant porté cette année sur leurs épaules cette responsabilité et l'excellent accueil réservé aux auditeurs et souligné par BVC malgré la période. A titre général sont relevées « **la bonne maturité de la démarche dans la majorité des pharmacies auditées** » et « **l'utilisation fréquente du système qualité comme un réel outil de pilotage** ».

Dans la période actuelle, BVC remercie des « **pharmacien(ne)s fatigué(e)...mais motivé(e)s et acteurs de leur évolution !** » et souligne que « **la démarche qualité a permis de maintenir les prestations pendant la période forte de la crise** ».



Le Logiciel Qualité Officiel (LQO) est clairement positionné comme un outil facilitateur pour les pharmacies actives. Il est également souligné que quelques pharmacies se sont spontanément approprié les outils sur l'écoresponsabilité !

Quelques exemples de **points de vigilance** sont soulevés cette année dans plusieurs officines :

- Pilotage et ressources :
  - Cohérence à renforcer entre les éléments de contexte (Grille SWOT, évaluation des risques...) et les Objectifs qualité définis, dont la planification peut également être plus précise
  - Evaluation des prestataires et fournisseurs non réalisée et/ou non comprise
  - Appropriation de la revue de direction qualité annuelle
- Cœur de métier :
  - Double contrôle de la dispensation : pas toujours tenu à 100%
  - Erreurs de dispensation : renforcer l'analyse des causes, à la recherche de plans d'actions à long terme...
  - Préparations : libération des matières premières reçues, libération des préparations homéopathiques sous-traitées...

Enfin, deux « dé-certifications » sont demandées en accord avec les officines concernées : en statut « ENC » elles devront mettre en place plusieurs actions avant de recouvrer leur certificat.

N'oubliez pas de valoriser votre certification ISO 9001 – QMS Pharma, à l'aide notamment de votre certificat, de la vitrophanie, de la [vidéo](#) à diffuser dans votre espace de vente.



## Votre démarche qualité

### Formation qualité 2021

Quelques places sont encore disponibles pour la session de Toulouse le 4 mai 2021. N'hésitez pas à [vous inscrire](#) dès maintenant

### Démarche Qualité Officine

Dans une [interview à Pharma Radio](#), Laurent FILOCHE membre du Haut Comité Qualité, rappelle les positionnements très complémentaires de la démarche qualité professionnelle initiée par l'Ordre et celui de la certification ISO 9001 – QMS Pharma suivie par « 15% de précurseurs et qui va au-delà » : « **Ce sont les bons élèves !** », a-t-il ajouté.

### Règlement intérieur à l'officine : rappels

Le règlement intérieur est obligatoire à compter de 20 salariés (ETP) et celui-ci doit respecter certaines règles pour ne pas mettre en défaut l'employeur. C'est également le cas pour les pharmacies en dessous de seuil de 50 ETP et disposant d'un « règlement intérieur » à titre volontaire : attention à éviter toute clause interdite qui pourrait être reprochée !

Nous rappelons qu'une Fiche Info est disponible sur le sujet sur votre portail qualité (ressources humaines), accompagnée d'un exemple « base » de règlement intérieur.



## Nouveaux outils Qualité

Les comités de pilotage Pharma Système Qualité réunis chaque trimestre enrichissent régulièrement les outils qualité, grâce à vos idées et suggestions ! **Rendez-vous sur votre portail qualité** :

### Février - avril 2021

#### Nouveautés

##### COVID

- Procédure Vaccination Astra Zeneca

##### Accompagnement des patients sous ACO

- Fiche Info
- Procédure
- Liste de professionnels de santé

##### Satisfaction patients-clients

- Fiche Info « Gérer les avis googles »
- Affichette Avis Google

#### Mises à jour

##### COVID

- Test antigénique : Procédure et Fiche de traçabilité

##### Affichages patients

- Que faisons-nous pendant que vous attendez ?
- Aidez-nous à mieux vous connaître !
- Les médicaments et produits de santé ne peuvent être repris ni échangés

##### Ressources humaines

- Checklist : entretien d'embauche
- Checklist : accueil d'un salarié
- Plan de formation à l'officine
- Préparation de l'entretien individuel annuel
- Réalisation et CR de l'entretien individuel annuel
- Enquête d'opinion interne auprès de l'équipe (exemple)

##### Performances

- Tableau de suivi des dysfonctionnements

##### Démarche PHSQ

- Fiche Info « Positionnement, contrôle et attribution de la certification ISO 9001 – QMS Pharma »

## Contactez-nous



Pharma Santé Développement  
s'engage à vos côtés

### Votre contact qualité

**Julien MARTEAU**

[qualite@pharmasantedeveloppement.com](mailto:qualite@pharmasantedeveloppement.com)

06 47 64 16 13