

Démarche  
Qualité  
Officine



# GUIDE PRATIQUE

POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS LA MISE EN PLACE  
DE LA DÉMARCHE QUALITÉ OFFICINE



**Le Collectif**  
Club des groupements d'officines  
et des partenaires santé



**Federgy** | LA CHAMBRE SYNDICALE  
DES GROUPEMENTS & ENSEIGNES DE PHARMACIENS





# INTRODUCTION

Déployée en janvier 2020 dans l'objectif de renforcer et d'harmoniser la qualité des actes pharmaceutiques, la Démarche Qualité Officine met à disposition des officines de métropole et d'outre-mer un référentiel qualité et des outils sur un site internet dédié. Ce projet collectif, au service de la santé publique et ambitieux pour la profession, est piloté par un Haut Comité Qualité à l'Officine (HCQO) composé de tous ses représentants : Ordre, syndicats, groupements et étudiants.

Fort du succès de la première feuille de route initiée en 2019 qui a permis d'engager 76 % des pharmaciens d'officine en 2022, et conscient des enjeux de qualité et de la sécurité de la chaîne pharmaceutique, le HCQO propose de nouvelles orientations stratégiques par le biais d'une nouvelle feuille de route 2023-2027.

Afin de maintenir cette dynamique et d'engager l'ensemble des officines de métropole et d'outre-mer dans cette démarche d'amélioration continue, le HCQO a souhaité accompagner tous les pharmaciens dans la mise en place de la qualité en élaborant un « **Guide de mise en place de la DQO** » (proposition 1.2 de la feuille de route 2023-2027).

Ce guide est le fruit d'une **réflexion collégiale de pharmaciens d'officines et de qualitiens**, tous représentants des membres du HCQO, qui ont souhaité élaborer un outil pratique et adapté à la réalité du terrain.

Il a été pensé afin de faciliter la compréhension et l'appropriation de la qualité et faire gagner un maximum de temps à la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de l'officine.

Ainsi ce document, destiné à tous les pharmaciens titulaires ou adjoints souhaitant initier leur démarche qualité de façon concrète, vous permettra de mettre en place les premiers éléments d'une démarche qualité tout en :

- Améliorant les résultats de votre auto-évaluation chaque année
- S'adaptant à vos contraintes
- Mettant en avant la sécurité de l'utilisateur du système de santé comme préoccupation principale
- Permettant d'allier les missions historiques des pharmacies aux nouvelles missions
- Développant la satisfaction des usagers du système de santé
- Tenant compte du bien-être de votre équipe

**Ce document se présente sous la forme de fiches pratiques, chacune mettant en avant un élément structurel de la Démarche Qualité. Elles permettront de poser les premières briques d'une démarche solide et pérenne.**

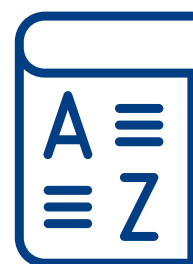
Même si elles suivent un ordre logique, elles peuvent être consultées individuellement et ainsi permettre de commencer dans n'importe quel ordre.

Ces fiches ont pour objectif de répondre aux questions suivantes :

- #1 - Comment déployer la Démarche Qualité à l'Officine\* ?**
- #2 - Comment assurer l'adhésion de l'équipe à la qualité et maintenir son engagement ?**
- #3 - Quelles sont les missions d'un référent qualité ?**
- #4 - Comment concevoir un plan d'actions d'amélioration ?**
- #5 - Pourquoi déployer son système documentaire métier ?**

\* Voir glossaire

# GLOSSAIRE



## Amélioration continue

L'amélioration continue, également appelée «amélioration continue de la qualité» ou «processus d'amélioration continue», est un concept fondamental dans la gestion de la qualité et la gestion des opérations. Il fait référence à une approche systématique visant à identifier, analyser, mettre en œuvre et évaluer des changements progressifs et réguliers dans le but d'améliorer constamment les produits, les services ou les processus d'une organisation.

## DQO = Démarche Qualité à l'Officine

La démarche qualité à l'officine couvre la majorité des aspects liés au cœur de métier du pharmacien. Outre la dispensation, elle structure les autres activités ayant un impact sur l'usager du système de santé, telles que l'accueil, la confidentialité, les alertes sanitaires et les vigilances ou encore les nouvelles missions du pharmacien. La démarche fournit également le cadre et les ressources pour garantir l'amélioration continue des pratiques (gestion des compétences, relevé des incidents, actions d'amélioration...).

## Feuille de route 2023-2027 de la DQO

Orientations stratégiques et actions fixées par le HCQO pour la période 2023-2027 dans le but de déployer la qualité à l'officine et permettre d'engager l'ensemble de la profession dans une démarche qualité.

## Enregistrement

Document qui permet de conserver des données en lien avec les activités. Les données renseignées peuvent avoir plusieurs fonctions :

- Servir de preuves pour répondre à des exigences réglementaires,
- Permettre le suivi dans le temps d'éléments essentiels au bon fonctionnement de l'officine,
- Vérifier la réalisation effective de certaines tâches,
- Permettre le relevé des incidents,
- Conserver un historique des activités.

## HCQO = Haut Comité pour la Qualité à l'Officine

Instance nationale représentative de la profession, organisée sous l'égide du conseil national de l'Ordre des pharmaciens mis en place afin de définir les éléments clés de la DQO.

## Indicateur

Un indicateur permet d'évaluer l'atteinte d'un objectif. Il peut être qualitatif ou quantitatif.

- Exemple indicateur qualitatif : « J'ai mis en place un nouvel outil qualité (ex. contrôle des dispensations) »
- Exemple indicateur quantitatif : « Ma clientèle est satisfaite de mes prestations à 80 % »

## Non-conformité

La notion de non-conformité, également appelée «non-conformité qualité» ou «écart de qualité», se réfère à une situation où un produit, un service ou un processus qui ne respecte pas les normes, les spécifications, les exigences ou les réglementations établies. En d'autres termes, une non-conformité survient lorsque quelque chose ne répond pas aux critères préalablement définis en matière de qualité. Dans le contexte de l'officine, les non-conformités peuvent se manifester de diverses manières, telles que des erreurs de délivrance de médicaments, des ruptures de stock, des problèmes de stockage inadéquat, des violations des réglementations de sécurité, etc.

## Objectif qualité

Un objectif qualité est une déclaration spécifique et mesurable qui définit ce que vous souhaitez accomplir en termes de qualité.

## Procédures

Les procédures sont des documents décrivant de manière détaillée les étapes à suivre pour effectuer des activités spécifiques conformément aux normes et aux réglementations. Par exemple, une procédure peut décrire comment gérer les non-conformités ou comment effectuer des audits internes.

## Programme qualité

Un programme qualité est un document écrit permettant de décrire ses engagements et ses objectifs en termes de qualité à l'officine. Les objectifs sont ensuite reliés à des indicateurs.

## Réclamation

La réclamation est une déclaration formelle ou informelle faite par un usager du système de santé ou une partie prenante pour exprimer leur insatisfaction ou leur préoccupation concernant un produit, un service, ou une situation particulière. Les réclamations sont généralement formulées lorsque les attentes de l'usager du système de santé n'ont pas été satisfaites, qu'il y a eu une non-conformité, un problème ou un incident qui a eu un impact négatif sur leur expérience ou leurs résultats.

→ En pharmacie, les réclamations peuvent concerner des problèmes tels que des erreurs de prescription, des retards dans la délivrance de médicaments ou d'autres questions liées aux services pharmaceutiques.

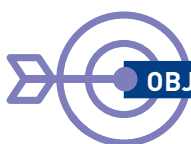
## SMQ = Système de Management de la Qualité

Ensemble de règles qui concourent au fonctionnement optimal d'une structure. Il est basé sur 7 principes :

1. Orientation client
2. Implication de la direction
3. Engagement du personnel
4. Découpage de l'activité en processus
5. Amélioration continue
6. Traçabilité des opérations
7. Gestion des relations avec les parties prenantes



# COMMENT DÉPLOYER LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'OFFICINE ?



## OBJECTIFS

La Démarche Qualité Officine (DQO) se déploie en deux étapes au sein de l'officine :

1. La réalisation de l'**auto-évaluation annuelle**
2. La mise en place d'un **programme qualité** en phase avec votre stratégie en ayant toujours pour priorité la sécurité et la satisfaction des usagers du système de santé.

Le but de cette fiche est de vous permettre d'**instaurer un programme qualité de façon simple, efficace et à moindre coût.**

## CE QUE CONTIENT UN PROGRAMME QUALITÉ

Le programme qualité doit permettre de développer :

- **L'engagement du ou des titulaires**
- **Et aussi :**
  - Le respect de la réglementation
  - La sécurité des usagers du système de santé
  - La dispensation des produits de santé et les autres missions conventionnelles (vaccinations, TROD, bilan partagé, entretiens de prévention...)
  - L'adaptation à la typologie d'usagers du système de santé (rural/urbain ; jeunes/âgés...)
  - La satisfaction des usagers
  - La transparence, l'éthique, l'impartialité et la confidentialité
  - Le développement d'une dynamique d'amélioration continue
  - Le développement des compétences de l'équipe
  - Le respect des référentiels choisis (Démarche Qualité à l'Officine ; normes ; Responsabilité Sociétale des Entreprises...)



Chaque axe de développement doit être synthétisé en objectifs  
→ cf. exemples de mise en application (voir au dos)

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

### 1 Comment utiliser le référentiel DQO ?

- Les fiches de ce guide vous faciliteront la mise en œuvre pratique du référentiel. Aussi **de nombreux outils sont accessibles sur le site internet de la DQO.**
- Au référentiel DQO peuvent s'associer d'autres référentiels obligatoires (Règlement Général sur la Protection des Données, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels...) ou optionnels (écologie, cybersécurité...).

### 2 Comment le titulaire et les équipes s'engagent ?

- Débuter par des objectifs relatifs à la mise en place du programme qualité : nommer un référent qualité, réaliser l'auto-évaluation...
- **Le titulaire n'a pas l'obligation d'être le référent qualité** de la structure : une délégation est possible au sein de l'officine (cf. Fiche n°3). Cependant, le titulaire est invité à dédier du temps et des ressources.

### 3 Sur quelle durée dois-je définir mon programme ?

- L'objectif principal est d'initier sa démarche sans se fixer d'objectifs inaccessibles en termes de temps et de ressources.
- Avancer objectif par objectif, pas à pas, et en dédiant le temps qui est alloué.

### 4 À quelle fréquence dois-je revoir mon programme qualité ?

- Une révision annuelle paraît cohérente afin d'adapter les objectifs en fonction des premiers résultats.
- Il convient de réaliser au moins 1 fois par an le questionnaire d'auto-évaluation.

### 5 Qui déploie le programme qualité ?

- Il n'est pas obligatoire que ce soit le titulaire qui le déploie mais il doit l'approuver et mettre en œuvre les moyens pour qu'il soit appliqué.

### 6 Qui doit-on satisfaire ?

- Les objectifs du programme qualité doivent s'orienter vers **la satisfaction des usagers, des salariés, des autres professionnels de santé et des autorités.**



## RECOMMANDATIONS

- Se fixer des objectifs atteignables et mesurables
- Privilégier des objectifs qualitatifs : l'action est-elle réalisée ? (Oui/Non)
- Effectuer une relecture annuelle du programme qualité pour statuer sur l'atteinte des objectifs et la nécessité de révision / actualisation
- **Faire valider et accepter le programme** par le/les titulaire(s) s'il n'est pas le référent
- **Diffuser et faire connaître le programme à tous les membres de l'équipe** et à chaque arrivée d'un collaborateur



## À ÉVITER

- Mettre en place un programme inadapté à son officine. Il n'existe pas de programme de déploiement de la qualité clé en main. Chacun fait en fonction de son temps et de ses moyens
- Signer la politique sans en accepter réellement l'implication qu'il faudra fournir : notamment la mise à disposition de moyens humains et financiers

## MISE EN APPLICATION

## 1. Concevoir un programme qualité

## Indispensable

## ÉTAPE 01

Réaliser son auto-évaluation  
(au moins une fois par an)

## ÉTAPE 02

À partir des résultats de l'auto-évaluation, **identifier les axes de progression** ou de développement et se fixer des objectifs d'amélioration

## ÉTAPE 03

Transformer ces objectifs en un **programme qualité** pour l'année à venir

## 2. Suivre son programme qualité

À partir des axes de progression, voici deux exemples vous permettant de vous fixer des indicateurs de suivi de votre programme qualité :

	Exemple n°1	Exemple n°2
<b>Formaliser un axe de progression / Développement</b>	Initier la démarche qualité en réalisant un état des lieux des pratiques au sein de l'officine	Réduire le nombre d'erreurs de dispensation
<b>Objectif qualité / Définir son objectif</b>	Réaliser une auto-évaluation	Mettre en place un double contrôle quotidien des dispensations
<b>Fixer des indicateurs de suivi</b>		
→ Indicateur qualitatif	Réalisation de l'auto-évaluation (oui/non)	Mise en place d'un double contrôle des ordonnances (oui/non)
→ Pour aller plus loin : indicateur quantitatif	Taux d'évolution des résultats à l'auto-évaluation entre l'année N et les années précédentes	Nombre d'erreurs de dispensation par semaine
<b>Définir une temporalité</b>	Auto-évaluation à réaliser tous les ans avant le mois de novembre	Double contrôle et suivi des indicateurs à mettre en place dans les 3 mois

OUTILS D'AIDE  
À LA MISE EN PLACE

- Consulter le référentiel DQO
- Réaliser son auto-évaluation DQO
- Comprendre le guide de lecture des résultats de l'auto-évaluation



## DÉFI QUALITÉ

**Pour les 12 mois à venir fixez-vous 3 objectifs et 3 indicateurs en lien avec ces objectifs :**

Objectif 1	Nommer un référent qualité	✓
Objectif 2	Mettre en place, au quotidien, un double contrôle de dispensation	✓
Objectif 3	Déployer un protocole de gestion des réclamations des usagers du système de santé	✓



## Pour aller plus loin :

Annuellement, après la réalisation de l'auto-évaluation, réviser vos 3 objectifs principaux en y associant des indicateurs pour l'amélioration continue



# COMMENT ASSURER L'ADHÉSION DE L'ÉQUIPE À LA QUALITÉ ET MAINTENIR SON ENGAGEMENT ?



Sensibiliser à la qualité permet d'**homogénéiser le niveau de connaissance** au sein de l'officine et **favoriser l'engagement de chacun**. La sensibilisation et l'intégration de l'ensemble de l'équipe permettront d'engager une démarche efficace et pérenne.

## QUELS SONT LES OBJECTIFS POUR LE TITULAIRE DE L'OFFICINE ET SON RÉFÉRENT QUALITÉ ?

- Faire comprendre la démarche à l'ensemble de l'équipe
- Dynamiser la démarche et impliquer tous les membres de l'officine
- Faire connaître les responsabilités collectives et individuelles



Un système qualité n'est fonctionnel que si l'ensemble de l'équipe est impliqué.

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 1 **Comment sensibiliser l'équipe ?**
  - Travailler la communication écrite et orale en amont
  - Diffuser le programme de déploiement
  - **Dialoguer sur les objectifs de la qualité** : rappeler que l'usager du système de santé se trouve au centre de la démarche
- 2 **Comment maintenir l'engagement ?**
  - **Créer une démarche participative → Déléguer**
  - Laisser les membres de l'équipe émettre des suggestions d'amélioration
  - Réaliser des points d'avancement réguliers
- 3 **Comment maintenir une dynamique d'amélioration ?**
  - Réaliser des audits (par des professionnels ou en association avec d'autres officines)
  - Participer à des formations ou à des congrès
  - **Discuter avec les autres professionnels de santé de proximité**
  - Organiser des réunions d'échanges avec d'autres pharmaciens adhérents à la DQO





## RECOMMANDATIONS

- **Rythmer la démarche** par des points d'équipe périodiques (hebdomadaire ou mensuel en fonction des possibilités)
- Préparer un ordre du jour et diffuser des comptes rendus synthétiques
- Afficher les décisions de manière visible par toute l'équipe
- **Mettre en place une boîte à idées** et donner une réponse à chaque suggestion (même s'il s'agit d'un refus)
- Solliciter des intervenants externes si besoin (audit, formation)
- **Communiquer et fêter les succès du système** (objectifs atteints)



## À ÉVITER

- Prendre des décisions sans concertation avec l'équipe
- Considérer que les éléments sont déjà acquis
- Ignorer le niveau de connaissance de chaque personne
- Communiquer uniquement sur les échecs ou les non-réalisations

## MISE EN APPLICATION

## 1. Installer un panneau de communication dans un lieu commun

- Y afficher les objectifs de l'officine (programme de déploiement – cf. [Fiche n°1](#))
- Mettre en évidence les objectifs atteints (programme qualité, compte-rendu du dernier point qualité, réussites, boîte à idées...)



## 2. Fixer un créneau pour une réunion rapide d'équipe

En partant du principe que cette réunion est organisée de façon hebdomadaire sur un créneau horaire fixé d'avance :

- Se tenir à ce créneau quelles que soient les absences
- Afficher un ordre du jour de façon visible par l'équipe dès la semaine précédente
- Ne pas dépasser le temps prévu
- Commencer toujours la réunion par le positif
- Toujours finir cette réunion par une ouverture (par exemple : demande de suggestion)
- Afficher une synthèse des décisions prises sur le panneau de communication

OUTILS D'AIDE  
À LA MISE EN PLACE

Contenu, à minima, à faire apparaître dans un compte-rendu de réunion qualité :

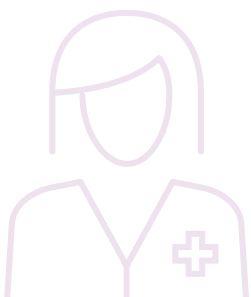
- Liste des personnes présentes
- Rappel de l'ordre du jour
- Etat d'avancement du déploiement de la démarche qualité depuis la dernière réunion
  - Réussites
  - Axes d'amélioration
- Mise à jour du plan d'actions
- Suggestion d'amélioration de l'équipe
- Modalités de diffusion du compte-rendu



## DÉFI QUALITÉ

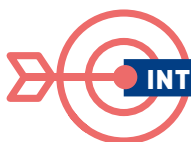
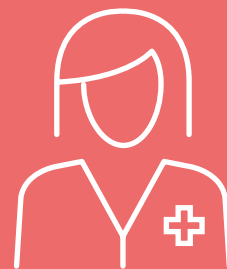
Dans 2 mois :

Objectif 1	Organiser une première réunion dédiée à la qualité avec l'équipe pour présenter le projet et expliquer les missions du référent (cf. <a href="#">Fiche n°3</a> )	✓
Objectif 2	Créer un panneau pour communiquer sur la qualité	✓
Objectif 3	Réaliser à minima 1 point qualité mensuel	✓





# QUELLES SONT LES MISSIONS D'UN RÉFÉRENT QUALITÉ ?



## INTÉRÊT VIS-À-VIS DE L'ÉQUIPE

Le référent qualité va **assurer la mise en place de la qualité et la sécurité des services apportés**. Il veille à la conformité des procédures et des processus de l'officine au référentiel de la Démarche Qualité à l'Officine et à la réglementation. Ainsi, il permet de **réduire le risque d'erreur et d'assurer la satisfaction des usagers** du système de santé.

**Le titulaire a la responsabilité d'engager l'équipe**, que ce soit en assurant le rôle de référent qualité ou en missionnant un membre de son équipe. Dans tous les cas, **la contribution de l'ensemble de l'équipe est un élément clé pour le succès** du programme qualité.

Le référent doit toujours mettre en avant l'objectif d'**améliorer le service rendu aux usagers** et piloter son SMQ (Système Management de la Qualité) vers un service en amélioration constante. Il est préférable de viser une progression régulière et constante plutôt que de fixer des objectifs trop ambitieux.

## MISSIONS DU RÉFÉRENT QUALITÉ

- **S'assurer que l'auto-évaluation est réalisée annuellement**
- **Analyser le référentiel Démarche Qualité Officine (DQO) pour identifier les principes et outils à mettre en place**
- **Mettre en place son SMQ :**
  - Définir la stratégie (Fiche n°1)
  - Concevoir le système documentaire (Fiche n°4)
  - Gérer les compétences au sein de l'équipe
  - Organiser l'adaptation des locaux afin d'assurer la sécurité des usagers et des professionnels
- **Mettre en place un plan d'actions**
- **Évaluer la satisfaction des usagers du système de santé**



Le référent qualité a un rôle transversal : il est donc important qu'il connaisse bien le fonctionnement de l'officine.

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 1 **Qui nommer ?**
  - Un membre de l'équipe (titulaire/adjoint/préparateur)
    - Dans un premier temps, **nommer un membre motivé** quelle que soit sa fonction et lui dégager un peu de temps pour sa mission
- 2 **Quelles compétences attendre de son référent qualité ?**
  - Le référent doit être à l'aise avec le référentiel DQO
  - **La formation initiale du pharmacien ou préparateur est suffisante**
  - **Elle doit être associée à de bons outils qualité** pour aider à la mise en place de la démarche (disponible sur le [site DQO](#))
  - Des formations complémentaires peuvent être proposées mais ce n'est pas obligatoire
- 3 **Quel est le temps dédié à cette fonction ?**
  - Débuter avec 1 ou 2 h par semaine peut suffire à lancer une démarche
  - Revoir régulièrement ce temps (à la hausse ou à la baisse) en fonction des objectifs fixés et des contraintes de l'officine
- 4 **Quel est le budget dédié à cette activité ?**
  - La Démarche Qualité à l'Officine met des [outils en ligne](#) à disposition en libre-accès



## RECOMMANDATIONS

- Pour le référent, trouver la personne motrice qui pourrait faire avancer la démarche
- **S'assurer de son adhésion à la démarche, de ses qualités de meneur de projet et le soutenir dans sa mission**
- Répartir ensuite les missions aux personnes motivées au sein de l'équipe
- Favoriser des formations courtes et ciblées sur des thématiques qui vous intéressent ou qui semblent les plus pertinentes pour la structure



## À ÉVITER

- Laisser le référent travailler seul : au contraire il doit collaborer avec le reste de l'équipe
- Trop investir dans des outils ou logiciels qui seraient généralistes, trop complexes, éloignés de la pratique et non adaptés à l'officine

## MISE EN APPLICATION

→ <b>Elaboration d'une <u>fiche de mission</u></b>	Une fois le référent qualité désigné, il faut élaborer une fiche de mission et la lui faire signer.	✓
→ <b>Mise en place de la démarche qualité à l'officine par le référent</b>	Privilégier la planification des actions étape par étape :	
1. <b>Réaliser l'auto-évaluation</b>		✓
2. Analyser les résultats de l'auto-évaluation afin d'identifier les axes d'amélioration et actions à mettre en œuvre pour progresser. Faire cela avec plusieurs membres de l'équipe pour en discuter. <i>À noter : l'auto-évaluation peut être réalisée par plusieurs membres de l'équipe, et la comparaison des résultats peut servir de base aux échanges.</i>		✓
3. Lire le référentiel DQO sur les thématiques identifiées comme devant être mises en place ou améliorées : avancer principe par principe		✓
4. Mettre en place son programme qualité (cf. <u>Fiche n°1</u> ) en commençant par 2 ou 3 objectifs et en réalisant un plan d'actions pour les atteindre		✓
5. Préparer un plan de formations, si nécessaire, sur la thématique que vous avez choisie : • Privilégier des organismes Qualiopi pour la réalisation des formations • Se renseigner sur les financements possibles (DPC, CPF, OPCO, FIFPL...)		✓

OUTILS D'AIDE  
À LA MISE EN PLACE

## Le choix des formations complémentaires

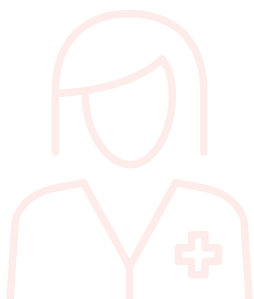
- De nombreux organismes proposent des formations concernant le déploiement d'un SMQ et les missions d'un référent qualité : celles-ci peuvent être généralistes ou spécialisées pour les officines.
- Sélectionner des organismes de référence dans la qualité ou spécialisés dans votre domaine d'activité.
- La certification QUALIOPi des organismes de formation doit être un minimum : il s'agit d'un gage de qualité et du seul moyen d'obtenir une prise en charge de vos formations.



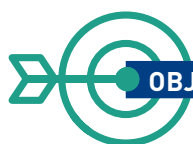
## DÉFI QUALITÉ POUR LE RÉFÉRENT DÉSIGNÉ

## Dans le mois à venir :

Objectif 1	Organiser une réunion d'équipe afin d'analyser et de discuter des résultats de la dernière auto-évaluation	✓
Objectif 2	<b>À partir d'un modèle fourni (cf. outil)</b> Mettre un plan d'actions issu de votre programme de déploiement (cf. Fiche n°1)	✓



# COMMENT CONCEVOIR UN PLAN D'ACTIONS D'AMÉLIORATION ?



## OBJECTIFS

Le plan d'actions est un outil de gestion essentiel pour l'amélioration continue de l'officine. Il permet de définir une série de mesures, de tâches et d'objectifs associés à leurs responsables. **Grâce au plan d'actions, l'équipe pourra prioriser les éléments à mettre en œuvre et ainsi atteindre des objectifs spécifiques.**

Le plan d'actions découle de la stratégie de l'officine (cf. [Fiche n°1](#)).

## CE QUE CONTIENT UN PLAN D'ACTIONS

→ Le plan doit contenir à minima les éléments suivants :

- L'objectif stratégique
- L'intitulé de l'action en lien avec l'objectif
- La personne responsable de l'action
- Le délai défini pour réaliser l'action
- L'état d'avancement de l'action (en cours, réalisée, non débutée...)
- La date de réalisation

→ Il peut être complété par d'autres items :

- L'origine de l'action
- Le niveau de priorité de l'action
- Les indicateurs en lien avec l'action
- Le coût de l'action (humain/matériel)
- Des commentaires éventuels

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

### 1 L'auto-évaluation a-t-elle été réalisée ?

- L'auto-évaluation permet d'identifier les premières actions à mettre en œuvre dans le plan d'actions

### 2 Que faut-il mettre dans son plan d'actions ?

- Commencer par y intégrer des actions simples en lien avec votre stratégie
- Ne pas oublier de le mettre à jour en fonction de l'évolution de cette stratégie ou de suggestions issues de vos collaborateurs

### 3 Qui gère le plan d'actions ?

- Le plan d'actions est suivi par le référent qualité
- Le titulaire est en charge de valider ou ajuster ce plan d'actions (report d'actions notamment) selon sa stratégie et les aléas de fonctionnement de l'officine

### 4 Comment suivre son plan d'actions ?

- Il est possible d'utiliser ce plan d'actions comme base pour les échanges dans les réunions d'équipe afin de mettre en avant les éléments réalisés et les éléments à mettre en place

FICHE PRATIQUE #4

COMMENT CONCEVOIR UN PLAN D’ACTIONS D’AMÉLIORATION ?



RECOMMANDATIONS

- Partir des résultats de l’auto-évaluation pour bâtir son plan d’actions
- Définir des actions simples et claires
- Communiquer le plan d’actions à toutes les personnes concernées
- Sélectionner 2-3 actions afin de ne pas surcharger le plan d’actions
- Eventuellement, utiliser un logiciel de gestion du plan d’actions adapté à la pharmacie



À ÉVITER



- Définir des délais de réalisation inatteignables et/ou sans concerter les personnes en charge de l’action
- Investir dans des logiciels coûteux qui n’apportent rien de plus

MISE EN APPLICATION

Un tableur (Excel ou équivalent) permet de gérer un plan d’actions simple et efficace :

Objectif associé	Intitulé de l’action	Responsable	Délai	Avancement
Initier la DQO	Réaliser l’auto-évaluation DQO	Titulaire	30/06/2024	Fait le 24/06/2024
Engager l’équipe dans la démarche	Mettre en place un point d’équipe hebdomadaire	Référent qualité	30/09/2024	Premier point réalisé le 11/09/2024, puis le 18/09/2024 À maintenir jusqu’en octobre pour valider l’action
Engager l’équipe dans la démarche	Installer un panneau de communication dans un lieu commun	Référent qualité	31/08/2024	Panneau aimanté commandé, à installer dès réception
Sécuriser la dispensation	Mettre en place un double contrôle quotidien de la dispensation	Adjoint 1	31/10/2024	Pour le moment réalisé en différé à la fin de la journée

OUTILS D’AIDE À LA MISE EN PLACE

-  **E06** - Fiche amélioration
-  **E09** - Matrice des tâches



DÉFI QUALITÉ

À partir du programme qualité (Fiche n°1), concevoir un plan d’actions simple sur le format de votre choix (Excel, Word...) :

En définissant →

Objectif 1	Des objectifs qualité	✓
Objectif 2	Une action permettant d’atteindre chacun des objectifs	✓
Objectif 3	Un responsable de chaque action	✓
Objectif 4	Un délai raisonnable (de quelques jours à quelques mois) pour la réalisation de chaque action	✓





# POURQUOI DÉPLOYER UN SYSTÈME DOCUMENTAIRE MÉTIER ?



## INTÉRÊT

Le système documentaire sert à retranscrire les informations nécessaires au **bon fonctionnement de l'officine** : il permet de formaliser les procédures qui doivent être maîtrisées par l'ensemble de l'équipe dans le but d'**améliorer les pratiques et éviter les dysfonctionnements**.

Le système documentaire permet également de pérenniser la compétence de l'équipe en cas de départ d'un collaborateur : une nouvelle recrue possèdera ainsi une base documentaire lui facilitant sa formation et son intégration.

## CE QU'IL FAUT DÉFINIR DANS SON SYSTÈME DOCUMENTAIRE

- **Les documents mis en place doivent se rapporter au référentiel DQO et être conformes vis-à-vis de celui-ci**
- **Les différents types de documents** : au démarrage, un système documentaire se compose uniquement de 2 types de documents :
  - Les documents expliquant les pratiques : procédures et mémos
  - Les documents permettant de tracer les activités : enregistrements et check-lists
- **Les exigences pour l'homogénéisation des documents** : formats, charte graphique, références...
- **Les modalités de diffusion des documents** : numérique et/ou papier (dans ce cas veiller à répertorier les lieux de diffusion pour faciliter la gestion des versions)
- **Le cycle de vie du document** :
  - **Rédaction** : il est rédigé/adapté par quelqu'un de compétent dans le domaine concerné
  - **Vérification** : il est vérifié par une seconde personne compétente afin de s'assurer de la bonne mise en application
  - **Validation** : il est validé par le pharmacien titulaire et/ou le pharmacien référent avant mise en diffusion
  - **Diffusion** : il est diffusé pour application par l'ensemble de l'équipe
  - **Révision** : il est révisé périodiquement pour s'assurer qu'il reste à jour

## LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

- 1 **Quels documents faut-il mettre en place ?**
  - Pour débiter, se concentrer sur les procédures complexes ou à risque (par exemple la gestion des stupéfiants ou les modalités de dispensation de certains médicaments)
  - Dans un second temps, mettre en place des documents à dominante organisationnelle (gestion des rendez-vous...)
- 2 **Qui conçoit le système documentaire ?**
  - Utiliser des modèles de documents adaptés à votre officine (cf. [outils disponibles sur le site DQO](#))
  - Si besoin, rédiger des documents supplémentaires
  - Toute personne de l'équipe peut rédiger un document si elle est compétente dans le domaine concerné
- 3 **Comment choisir entre la gestion papier ou numérique de ses documents ?**
  - Cela dépend de l'envie de chacun.
  - Cette décision d'équipe doit être prise avant d'initier son système documentaire
- 4 **Quand et à quelle fréquence faut-il réviser le document ?**
  - Une relecture annuelle est suffisante pour la majorité des documents
  - Attention cependant en cas de changement réglementaire : la révision doit être immédiate



## RECOMMANDATIONS

- **Faciliter l'accès au système documentaire pour l'ensemble de l'équipe**
- Penser aux nouveaux membres de l'équipe lors de la conception de documents : ce n'est pas parce qu'on a l'habitude d'une organisation que celle-ci est connue de tous.
- Sensibiliser l'équipe à la confidentialité des documents internes.



## À ÉVITER

- Concevoir et conserver des documents qui ne seront pas utiles. *Par exemple : un document expliquant la gestion de chaque type de déchet à l'officine est utile, un document expliquant la couleur des poubelles n'a pas d'intérêt.*
- Demander à des personnes non concernées ou ne connaissant pas le fonctionnement de l'officine de concevoir ou adapter les documents.

## MISE EN APPLICATION

## Construire son système documentaire

1. **S'appuyer sur les documents disponibles sur le site de la DQO et définir les besoins en documents supplémentaires :**
  - S'interroger sur les protocoles et les enregistrements nécessaires à courts termes
  - Déterminer les documents nécessaires conformément au programme qualité (Fiche n°1) et au plan d'actions de l'officine
2. **Définir les modalités de gestion avec l'équipe :**  
papier et/ou numérique
3. **Définir qui doit mettre en place ces documents :**  
pas plus d'un document à la fois et par personne

## Comment gérer un document qualité

- Prévoir de tracer sur chaque document sa date de mise en service
- Prévoir de tracer un numéro de version
- Fixer une fréquence de relecture (au bout d'un an, tous les étés...)
- En cas de besoin de révision, tracer une nouvelle date de mise en service et un nouveau numéro de version
- Afficher les décisions prises sur le panneau de communication (cf. Fiche n°2)

## OUTILS D'AIDE À LA MISE EN PLACE



Pour en savoir plus sur les types de documents, consulter le [Guide de présentation des outils](#)



## DÉFI QUALITÉ

DANS 1 MOIS

01

Faire l'inventaire des documents existants à l'officine

DANS 2 MOIS

02

Identifier les documents à sélectionner parmi les documents proposés par la Démarche Qualité à l'Officine conformément à votre programme qualité et votre plan d'actions

DANS 3 MOIS

03

Parmi les documents existants, identifier ceux nécessitant une révision

DANS 4 MOIS

04

Intégrer au plan d'actions les documents à mettre en place et ceux devant être révisés

