**Démarche Qualité Officine**

- Sur le site internet [**Démarche Qualité officine (DQO)**](http://www.demarchequaliteofficine.fr/), les pharmaciens d’officine peuvent trouver un référentiel qualité et de nombreux outils d’aide à la pratique. Un grand nombre d’officine ont rejoint la Démarche Qualité à l’Officine (DQO) en réalisant leur auto-évaluation. La démarche qualité et **le site DQO accompagne la profession** officinale **dans cette démarche au service de la santé publique**. Elle est pensée et déployée **concrètement** **dans** les **officines** par les pharmaciens et leurs équipes pour garantir une **amélioration continue des pratiques** de l’officine afin de **répondre efficacement aux attentes des usagers du système de santé** tant en matière de **qualité des soins** que de **sécurité de la chaîne pharmaceutique et en accord avec les réalités du terrain**. Elle permet ainsi **d’améliorer la relation de confiance avec les patients**, de **soutenir** la **mise en place des actes pharmaceutiques,** et d’accroitre la **satisfaction** des **patients**.

- Vous devez **réaliser** [**l’autoévaluation Qualité proposée par le site DQO**](https://www.demarchequaliteofficine.fr/simulation-de-l-autoevaluation) **avec** votre **maitre de stage** ou le **référent qualité** de l’officine, même s’il aura peut-être déjà été réalisé. Cette autoévaluation permet **d’évaluer les pratiques** sur les principales thématiques et activités quotidiennes au sein de votre lieu de stage, **d’identifier** les **améliorations possibles** (***ex : réduire le nombre d’erreurs de dispensation***) de ces pratiques, de bénéficier de **recommandations** et de choisir des **outils** **adaptés** pour parvenir à **améliorer** ces **pratiques**.

- A partir de cette autoévaluation, vous devez **mettre en place** un **plan d’action d’amélioration** en **concertation avec** votre **maitre de stage ou** le **référent qualité** del’officine. Vous pouvez vous aider pour cela du le [Guide pratique DQO](https://www.calameo.com/read/002449395907adec7a4ca). **En pratique, vous devrez** pour cela :

**1. Fixer au moins un** (et plusieurs si vous le souhaitez) **objectif qualité simple atteignable et mesurable** qui définit ce que vous souhaitez accomplir en termes de qualité (***ex : mettre en place un double contrôle quotidien des dispensations***).

**2.** **Fixer** des **indicateurs** de **suivi** **qualitatifs** **(*ex : mise en place d’un double contrôle des ordonnances (oui/non))*** et **quantitatifs** **(*ex : nombre d’erreurs de dispensation par semaine)*** et définir une temporalité de mise en place (***ex : double contrôle et suivi des indicateurs à mettre en place dans les 3 mois***).

**3.** **Définir** et **créer** les **outils** **nécessaires** (procédures, documents informatiques ou papiers, etc….) et **fixer** les **modalités** **pratiques** pour la **mise en application** de ce plan d’action d’amélioration.

**4. Définir** les **modalités pratiques de diffusion, d’explication** du **plan d’action d’amélioration** à l’ensemble de l’équipe de l’officine afin **d’assurer l’adhésion** et la participation de tous à sa mise en application (***ex : réunion, panneau de communication, etc.…***)

**5. Appliquer** le plan d’action d’amélioration.

**6. Etablir** un **état d’avancement** et un **bilan des résultats** de la mise en placedu plan d’action d’améliorationen **s’appuyant** surles **indicateurs** de suivi prédéfinis et en faisant par exemple une comparaison **« avant » et « après »** mise en en application du plan d’action d’amélioration.

**7. Identifier les axes d’amélioration** et **proposer** des **modifications** du plan d’action initial, s’il y a lieu. Elles peuvent avoir été proposées et mises en place avant la fin du stage.

- Vous devez **rendre un retour d’expérience du plan d’action d’amélioration** que vous aurez mis en place sur votre lieu de stage. Ce rendu **devra présenter les différents points** (indiqués plus haut de 1 à 7) de ce plan d’action d’amélioration. Il pourra contenir tous les documents et productions créés et utilisés pour la réalisation de ce plan d’action.

- La prise de décision et la réflexion collégiale/concertée/en équipe avec le maitre de stage/référent qualité sera un aspect très valorisant dans l’évaluation.

- Sur le site DQO, vous trouverez en accès libre, le [Référentiel](https://www.calameo.com/read/00244939558acc397c4f9), le [Guide pratique](https://www.calameo.com/read/002449395907adec7a4ca), le [Guide de présentation du kit d’outils](https://www.demarchequaliteofficine.fr/view/file/var/site/storage/original/application/292c5b552c9422637009b8be84521fa1.pdf/Guide%20de%20Pr%C3%A9sentation%20du%20Kit%20d%27Outil%20-%20Version%208.0.pdf) et de nombreux documents (Mémo, Enregistrements, Procédures) à utiliser pour la mise en place de ce plan d’action d’amélioration.