

# Le QMS, programme pour améliorer la qualité des pharmacies d'officine suisses



pharmaSuisse



Rugli M. <sup>1)</sup>, Lehmann C. <sup>1)</sup> Von Wartburg E. <sup>1)</sup>, Czock A. <sup>1)</sup>, Mesnil M. <sup>1)</sup>, Jordan D. <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> pharmaSuisse, Bern-Liebefeld, Suisse  
Adresse de contact: [martine.rugli@pharmasuisse.org](mailto:martine.rugli@pharmasuisse.org)

## Concept:

La pharmacie Suisse subit de très fortes pressions car le marché suisse est totalement dérégulé: pression médiatique et politique pour diminuer les coûts, autorisation de dispensation par les médecins dans plusieurs cantons, autorisation du "mail order", chaînes de pharmacie... Il était donc essentiel de chercher à fortifier la place de la pharmacie d'officine. La piste visée: offrir une plus-value à la population suisse qui passe par une pharmacie, en améliorant la qualité dans les officines du pays. Deux grands axes se sont dessinés:

- En améliorant les compétences du pharmacien par la démarche FPH: programme de formation continue et postgraduée
- Au niveau de l'officine par la mise sur pied du QMS: système de gestion de la qualité

**ISAS QMS**  
"Quality Management System"



Ce système de gestion qualité proche de la pratique a été développé par pharmaSuisse, spécialement pour la pharmacie d'officine. Il a pour objectif d'analyser la qualité des prestations des pharmacies et de les améliorer en permanence.

## QMS-Pharmacie: ce qui est observé

1<sup>ère</sup> partie: Exigence au niveau de la structure et des procédures de travail.

2<sup>ème</sup> partie: Exigences concernant les services pharmaceutiques

### Structure interne et organisation de la pharmacie

### Procédures de travail de l'officine

### Services pharmaceutiques

## AUDIT

**Direction d'entreprise**

éléments modernes de stratégie de management

**Ressources**

ressources adéquates en terme d'équipement, de gestion du stock et de gestion des clients

**Gestion du personnel**

management du personnel et standards nécessaires pour garantir de bonnes conditions de travail.

**Direction d'entreprise**

éléments d'organisation interne du travail,

**Ressources**

recommandations nationales et internationales sur les pratiques officinales et l'usage approprié des médicaments, documentation des activités pharmaceutiques,

**Gestion du personnel**

assurance que le personnel de l'officine possède les compétences nécessaires, utilisation adéquate de l'information et du matériel destinés au patient afin d'apporter une plus-value pharmaceutique.

**Validation d'ordonnances**

**Médicaments délivrés sur ordonnance:** éléments de sécurité lors de la délivrance et de l'information au patient.

**Médication officinale**

**les médicaments délivrés sans ordonnance (OTC)** et le triage réalisé en officine (éléments de sécurité lors de l'évaluation des risques liés au patient et/ou à la médication, information au patient...)

**Attitude et information des patients**

**la communication** entre le patient et le personnel de l'équipe officinale, basé sur le principe fondamental que le patient est au centre de l'attention de toute l'équipe.

## Analyse de satisfaction de la clientèle

3<sup>ème</sup> partie: **satisfaction des clients:** une enquête est effectuée auprès des clients pour mesurer leur satisfaction au niveau de la structure de la pharmacie, de l'attitude et de l'apport de l'équipe officinale au client

4<sup>ème</sup> partie: les exigences sont mesurées lors d'**audits** effectués par des pharmaciens accrédités. Si le niveau de qualité est atteint, le label QMS sera délivré à l'officine et restera valable pour trois ans. Un nouvel audit sera alors nécessaire pour réaccréditer le label de l'officine.

## •Résultats:

Mise en place: depuis l'an 2000, et il y a eu plus de 700 audits réalisés. Actuellement environ 123 pharmacies sont certifiées (sur les 1500 que compte la Suisse). 130 audits sont planifiés en 2010

## •Développement en cours :

### QMS „Plus“

- Modules contenant des critères de qualité sur un thème plus spécifique et spécialisé (par exemple conseil vaccination, cessation tabagique, préparations magistrales...)
- La pharmacie pourra choisir un module sur lequel elle sera auditée → « spécialisation » des pharmacies dans le domaine de la qualité