
Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques - QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS

Différents moyens s'offrent à vous pour assurer la qualité des services offerts, notamment par l'établissement de processus standardisés et leur évaluation régulière (politiques et procédures), l'évaluation de l'expérience patient, l'évaluation de l'acte pharmaceutique et la revue d'utilisation d'un médicament.

1. À quoi servent les politiques et procédures?

Le pharmacien propriétaire ou le chef du département de pharmacie est responsable de rédiger et d'implanter des politiques et procédures claires afin d'encadrer les façons de faire au sein de son équipe de travail et de décrire les activités sous sa responsabilité. Ces procédures permettent de :

Standardiser les méthodes de travail;

S'assurer que les tâches sont réalisées de façon complète;

Favoriser un travail d'équipe complémentaire entre les membres du personnel (ex. : personnel technique, pharmaciens, personnel de soutien comme caissier ou livreur, autres professionnels impliqués s'il y a lieu, etc.);

Améliorer la qualité des soins et des services offerts.

Pour plus d'information, consultez l'article Planifier et standardiser... pour mieux déléguer

(http://www.myvirtualpaper.com/doc/odp/dm-1160_opq_interactionvol3no3_v11-vp/2014030501/#24) publié dans *L'interaction* de mars-avril 2014.

2. Comment faciliter la rédaction des politiques et procédures?

Rappelez-vous que les politiques et procédures établies doivent répondre clairement aux questions « Qui? » et « Quoi? », et décrire de façon claire et détaillée « Comment? » les choses doivent être faites.

Utiliser les exemples de procédures qui sont publiées par l'Ordre, par des associations et des regroupements de pharmaciens :

- a) Ces documents peuvent vous aider à rédiger et à adapter les politiques et procédures dans votre milieu de travail.
- b) Un canevas est disponible dans la norme 2010.01 de l'Ordre et peut vous servir de modèle pour la rédaction.

Impliquer le personnel professionnel et technique dans la rédaction ou la révision périodique de vos procédures.

Schématiser vos étapes.

RETOUR VERS LE HAUT

Synthétiser l'information.

Utiliser des photos.

N'oubliez pas que les politiques et procédures doivent être connues et appliquées par toutes les personnes impliquées. Pour ce faire, des formations peuvent être proposées.

Vous trouverez dans l'aide-mémoire ci-dessous différents types de politiques et procédures. Élaborez et appliquez celles requises dans votre milieu.

Aide-mémoire – Liste de politiques et procédures

(http://guide.standards.opq.org/files/documents/Aide_memoire_liste_pol_proc_VF.pdf)

3. Quelles sont les responsabilités de la personne désignée comme responsable d'une activité?

Si vous êtes désigné dans la pharmacie comme responsable d'une activité :

Rédigez et implantez la procédure.

Mobilisez les membres de l'équipe

Formez le personnel impliqué et évaluez-le.

Contrôlez la qualité.

Vérifiez les registres tenus et les documents de contrôle.

Analysez les incidents et accidents.

Appliquez les correctifs à apporter s'il y a lieu.

Réviser la politique et les procédures (au moins annuellement).

Faites adopter la procédure par les autorités responsables s'il y a lieu (ex. : pharmacien propriétaire ou chef du département de pharmacie).

Pour des activités plus spécifiques, consultez les normes de pratique ou tout autre document relatif à celles-ci, par exemple les normes 2010.01 et 2010.01.01 (http://www.opq.org/doc/media/586_38_fr-ca_0_normes_2010_01_2010_01_01_delegation.pdf) sur la délégation en pharmacie.

4. Qu'est-ce que l'évaluation de la qualité de l'acte?

Ce concept d'évaluation développé et implanté en établissement de santé s'applique à tous les milieux de pratique des pharmaciens.

Son objectif principal vise l'amélioration de la qualité des soins et services pharmaceutiques offerts au patient. L'évaluation s'effectue par les pairs et vise à vérifier l'application des normes et à faciliter le travail des différents intervenants auprès des patients. L'évaluation est globale et ne vise pas un individu en particulier.

Vous pouvez choisir un sujet d'évaluation de l'acte :

Pour répondre à une question ou à un besoin exprimé par un membre de l'équipe

[RETOUR VERS LE HAUT](#)

À la suite d'une erreur ou d'une plainte;

À la suite d'un changement dans la littérature (ex. : lignes directrices);

Etc.

5. Par où commencer pour appliquer l'évaluation de l'acte en pharmacie communautaire?

Commencez d'abord en formant un comité d'évaluation avec les membres de l'équipe professionnelle et technique, le cas échéant. Déterminez ensuite le ou les sujets en lien avec un acte effectué dont vous désirez évaluer la qualité, et amorcez la démarche pour chacun d'entre eux (voir les exemples à la question 6).

PENSEZ-Y

Pourquoi ne pas impliquer un étudiant en pharmacie pour contribuer à ce projet?

6. Comment faire une évaluation de la qualité de l'acte?

Une démarche d'évaluation* comprend différentes étapes :

Déterminer la personne responsable.

Choisir le sujet à évaluer pour un acte spécifique (voir les exemples ci-dessous) et l'objectif.

Déterminer la clientèle cible et la période d'évaluation (nombre et méthode pour le choix des dossiers).

Établir les critères recherchés dans les dossiers.

Procéder à la collecte et à la compilation des données.

Produire et analyser les résultats.

Communiquer les résultats à l'équipe.

Établir des recommandations pour l'amélioration de la pratique.

Mettre en application les recommandations.

(* Adaptée de L'évaluation de l'acte médical (<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2013-08-01-fr-evaluation-acte-medical.pdf>) , guide d'exercice du Collège des médecins du Québec.)

Exemples de sujets d'évaluation de la qualité de l'acte en pharmacie communautaire et en établissement de santé

Vous pouvez évaluer :

Le circuit du médicament et l'organisation du travail avec l'aide des questionnaires d'inspection (<http://www.opq.org/fr-CA/pharmaciens/inspection-professionnelle/>) de l'Ordre;

La consignation au dossier des points suivants :

a) grossesse et allaitement pour toutes les femmes en âge de procréer

b) précautions transmises aux patientes en âge de procréer pour les médicaments [RETOUR VERS LE HAUT](#)

c) éléments de surveillance dans le cadre d'une condition aiguë

d) tension artérielle pour tous les patients prenant des antihypertenseurs dans les 6 derniers mois;

La prescription de thromboprophylaxie chez les patients hospitalisés;

La conformité des posologies de stupéfiants selon les règles d'émission et d'exécution des ordonnances en vigueur dans l'établissement;

La réalisation des BCM à l'admission pour tous les patients, ainsi que les délais de réalisation;

Etc.

(<http://guide.standards.opq.org/guides/proceder-a-la-collecte-des-renseignements>)

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE))

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART))

CIRCUIT DE MÉDICAMENT