

12^{ème} Forum pharmaceutique international, Dakar
« Le Pharmacien africain du 3^{ème} millénaire »
Vendredi 8 juillet 2011

Intervention d'Isabelle ADENOT
Président de la CIOPF (Conférence Internationale des Ordres de Pharmaciens Francophones)
Président du CNOP (Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens – France)

Thème demandé par les organisateurs :

« Les référentiels qualité en pharmacie d'officine »
Abstract

Pour le pharmacien, le renforcement de son aptitude à s'acquitter au mieux de ses responsabilités professionnelles est un devoir éthique. Son domaine professionnel touche à la santé, donc à la vie des personnes. Mais c'est aussi une nécessité pratique au vu du renouvellement constant et de la complexité croissante de la science pharmaceutique ; une exigence sociale dans une société qui réclame de tous les professionnels toujours plus de services et de qualité ; enfin, une assurance pour l'avenir de la profession, dont l'image dans l'opinion est parfois mise en question et dont la place dans le système de santé est toujours à promouvoir.

L'approche qualité s'impose donc à la pharmacie d'officine, sans compter que la « non qualité » représente aussi un coût. La difficulté n'est d'ailleurs pas tant de s'engager dans cette démarche qualité que de la pérenniser, à titre individuel et collectif. Pour que les résultats ne restent pas marginaux, une prise de conscience, un temps d'appropriation et une définition partagée des concepts par des référentiels, ou « bonnes pratiques », sont nécessaires.

Ces bonnes pratiques officinales sont issues de l'expérience et d'autres bonnes pratiques des différents exercices pharmaceutiques. Elles sont le fruit d'un travail d'élaboration impliquant l'ensemble des parties intéressées – professionnels, autorités, sociétés savantes, usagers – dans lequel les Ordres de pharmaciens ont un rôle moteur à jouer.

Ce travail complexe réclame une méthode rigoureuse, comme par exemple la méthode par « consensus formalisé » développée par la Haute Autorité de Santé. L'analyse documentaire est suivie de la rédaction, puis de tests d'applicabilité afin de garantir pertinence et acceptabilité. Ces bonnes pratiques doivent en effet viser à rendre accessible la démarche qualité à toutes les officines, quelles que soient leur taille, leur organisation ou leur localisation.

Elles donneront également à chaque pharmacien la possibilité de se situer par rapport aux standards reconnus et de proposer ensuite formation et assistance à l'ensemble de l'équipe pour définir et mettre en œuvre des actions d'amélioration. Il est ainsi possible de former des référents qualité, relais permanents au sein de l'officine, chargés notamment de la mise en œuvre de procédures et d'un process permanent d'assurance qualité basé sur une évaluation, des actions correctrices, une réévaluation...