



Toutes les questions par thème

Table des matières

Introduction	3
Thème 1 : Bonnes pratiques de dispensation	4
Thème 2 : Assurance de la qualité	12
Thème 3 : Dispensation des médicaments et produits de santé	15
Thème 4 : Locaux, matériels achats et stocks	17
Thème 5 : Gestion de l'officine et gestion des ressources humaines	20
Thème 6 : Enregistrement et archivage	22
Thème 7 : Action de prévention et d'éducation pour la santé	24

Introduction

Le site eQo, c'est plus de 300 questions pour vous évaluer dans votre démarche qualité réparties en 7 thèmes :

- Les bonnes pratiques de dispensation à l'officine,
- L'assurance de la qualité,
- La dispensation des médicaments et des produits de santé,
- Les locaux, matériels, achats et stocks,
- La gestion de l'officine et gestion des ressources humaines,
- La traçabilité (enregistrement et archivage),
- Les actions de prévention, d'éducation pour la santé et les autres missions.

Retrouvez dans ce document l'ensemble de ces questions.

Thème 1 : Bonnes pratiques de dispensation

- ✓ Le nombre réglementaire de pharmaciens en raison de l'importance du chiffre d'affaires de l'officine est respecté.
- ✓ Les pharmaciens contrôlent la délivrance des médicaments par les préparateurs en pharmacie et les étudiants en pharmacie régulièrement inscrits en troisième année d'études dans une UFR de sciences pharmaceutiques.
- ✓ Le pharmacien s'assure que le fonctionnement de son officine permet de garantir à tout moment la qualité et la sécurité de la dispensation en limitant autant que possible les risques liés à une erreur de délivrance, de prescription, des interactions médicamenteuses ou des contre-indications non détectées, des posologies inadaptées ou une inobservance du traitement.
- ✓ La dispensation des médicaments listés I, II et les médicaments stupéfiants sont enregistrés immédiatement à l'ordonnancier (papier ou informatique). Aucune modification des données n'est possible après validation de l'enregistrement.
- ✓ Les dysfonctionnements organisationnels générateurs de risque au sein de l'officine sont enregistrés et analysés.
- ✓ Si l'analyse pharmaceutique se conclut par un refus dans l'intérêt de la santé du patient, le pharmacien informe immédiatement le prescripteur de son refus et le mentionne sur l'ordonnance.
- ✓ Lorsque l'intérêt de la santé du patient lui paraît l'exiger, le pharmacien peut remplacer par un autre médicament ou proposer un traitement mieux adapté avec l'accord du prescripteur.
- ✓ Toute Intervention Pharmaceutique (IP) est tracée sur un support interne dédié (cahier d'enregistrement des appels, opinion pharmaceutique, dossier patient interne à l'officine...). L'IP peut être transmise au prescripteur.
- ✓ L'officine est organisée pour assurer les soins de premiers secours (armoire à pharmacie, espace d'accueil et de confidentialité,...).
- ✓ La zone de l'officine accessible à la clientèle est clairement délimitée pour l'accueil de cette dernière et la dispensation des médicaments, permettant la tenue d'une conversation à l'abri des tiers en toute confidentialité.
- ✓ Le registre des médicaments dérivés du sang, coté et paraphé par le maire ou par le commissaire de police, est conservé pendant 40 ans.
- ✓ Une procédure est mise en place pour que le pharmacien puisse surveiller attentivement l'exécution des actes qu'il n'accomplit pas lui-même et dont il a la responsabilité.
- ✓ Le pharmacien et les personnes habilitées à le seconder pour les dispensations proposent systématiquement l'ouverture du dossier pharmaceutique (DP) aux patients et le crée avec leur consentement.
- ✓ Une documentation permettant l'analyse des ordonnances est également référencée à l'officine.
- ✓ Les erreurs de dispensation signalées par un patient ou identifiées par une personne de l'équipe, donnent lieu à une analyse au sein de l'équipe officinale en vue d'éventuelles mesures préventives et correctives.
- ✓ Les précautions d'emploi sont expliquées et les effets indésirables les plus fréquents sont exposés au patient.
- ✓ Les déclarations de pharmacovigilance sont effectuées.

- ✓ Le dossier pharmaceutique (DP) est renseigné à chaque dispensation avec ou sans prescription sauf opposition du patient.
- ✓ Le responsable et son suppléant désignés pour assurer le suivi des alertes via le portail DP-Alerte vérifient que toutes les personnes habilitées à dispenser ont bien pris connaissance des alertes sanitaires.
- ✓ Lors de la dispensation, le pharmacien conseille le patient sur le bon usage des médicaments en prenant en considération les éléments pouvant déterminer son observance.
- ✓ En cas d'impossibilité de contacter le prescripteur, le pharmacien justifie par écrit la décision prise en cas d'urgence et en informera le prescripteur dès que possible ; il en conserve la trace.
- ✓ Le pharmacien informe les collaborateurs (et les stagiaires) de leurs obligations en matière de secret professionnel et veille à ce qu'ils s'y conforment. Ceci est également applicable pour le site de e-commerce.
- ✓ Les informations transmises par les dispensateurs sont adaptées aux connaissances du patient, à son contexte de vie, à son expérience de la maladie et de sa gestion, à son état émotionnel.
- ✓ Les membres de l'équipe officinale vérifient la compréhension par le patient des informations transmises et des explications fournies, et réajustent si besoin les messages éducatifs.
- ✓ Le pharmacien formalise, si nécessaire, un document comprenant certains conseils associés.
- ✓ La mise en place d'une procédure de rappel de lot est obligatoire et est systématiquement appliquée afin que les produits concernés ne soient pas délivrés.
- ✓ Les alertes, les rappels de lot et les actions entreprises sont conservées. Il est conseillé de les conserver au moins cinq ans.
- ✓ Les pharmaciens et les préparateurs respectent leur obligation de développement professionnel continu (DPC).
- ✓ Le pharmacien titulaire définit par écrit les attributions des pharmaciens qui l'assistent ou auxquels il donne délégation.
- ✓ Pour les médicaments stupéfiants ou relevant de leur réglementation, les copies d'ordonnance, les commandes pour usage professionnel et les factures d'acquisition sont conservées 3 ans.
- ✓ Le pharmacien prévoit dans son officine un espace de confidentialité où il peut recevoir isolément les patients, notamment pour les entretiens pharmaceutiques.
- ✓ Des outils pédagogiques (dessin, schéma, brochure explicative, support audiovisuel, ...) sont utilisés pour faciliter la compréhension du patient.
- ✓ Selon la situation du patient, le pharmacien propose ou oriente le patient vers un programme d'éducation thérapeutique du patient pour la compréhension de sa maladie, de son traitement et de son environnement.
- ✓ Le pharmacien respecte les bonnes pratiques de dispensation de médicaments à l'officine et par voie électronique.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments comporte le lien vers le site de l'Ordre des Pharmaciens. Ce dernier tient à jour une liste des sites de pharmacies autorisées.

- ✓ Le site de e-commerce de médicaments propose à la vente uniquement des médicaments à usage humain non soumis à prescription obligatoire. La présentation de ces médicaments est objective, claire et non trompeuse ; elle se limite aux éléments mentionnés au chapitre de 2 l'arrêté du 28 novembre 2016.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments est conçu de telle façon qu'un échange interactif pertinent et sécurisé existe avant validation de la commande d'un médicament, afin de permettre au patient de pouvoir poser des questions complémentaires auquel le pharmacien est tenu de répondre, et de permettre au patient d'imprimer ces échanges.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments affiche la possibilité pour le patient d'imprimer ses échanges avec le pharmacien.
- ✓ Pour un site de e-commerce de médicaments, le pharmacien est particulièrement attentif à la protection des données de santé à caractère personnel à tous les stades des échanges.
- ✓ Les données de santé y compris les données échangées dans le cadre du dialogue pertinent individualisé d'un site de e-commerce de médicaments sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé par le ministère de la santé. Le patient en est informé et peut identifier l'hébergeur.
- ✓ Pour un site de e-commerce de médicaments, le pharmacien assure lui-même ou surveille attentivement la dispensation de médicaments.
- ✓ Dès qu'il en a connaissance, le pharmacien prévient le patient en cas d'alerte sur un médicament qu'il lui a délivré par l'intermédiaire de son site de e-commerce, selon les indications des autorités sanitaires.
- ✓ Le site de e-commerce propose au patient de se faire délivrer le(s) médicament(s) à l'officine.
- ✓ Un dossier patient est créé pour toute dispensation à l'officine ou via un questionnaire sur le site de e-commerce (indication de l'âge, du poids, du sexe, des traitements en cours, des antécédents allergiques etc.).
- ✓ Le pharmacien insiste sur l'essentiel du médicament dispensé via un site de e-commerce : type de médicament dispensé, action du produit, posologie, moment de la prise, durée du traitement, contre-indication, effets indésirables. Il recommande la consultation médicale en cas symptômes persistants.
- ✓ Le pharmacien s'assure que les commandes de médicaments sur le site de e-commerce n'excèdent pas un mois de traitement à posologie usuelle ou la quantité maximale nécessaire pour les traitements d'épisode aigu indiquée dans le RCP.
- ✓ Le site de e-commerce possède un dispositif d'alerte ou bloquant toute commande dont la quantité conduit à un dépassement de la dose d'exonération par substance active.
- ✓ Toute livraison de médicaments au domicile d'un patient se fait par paquet opaque scellé, portant le nom d'un seul patient. Le paquet est remis directement au patient sans stockage intermédiaire. Ceci est également applicable pour le site de e-commerce.
- ✓ Le pharmacien recherche les situations qui peuvent générer un risque pour la santé des patients afin de prendre les mesures préventives nécessaires visant à limiter les risques identifiés (information de l'équipe notamment).
- ✓ L'analyse des erreurs et les mesures mises en place sont régulièrement réévaluées par l'équipe en vue d'une amélioration continue de la qualité et de la sécurité.

- ✓ Les membres du personnel concernés respectent les bonnes pratiques de dispensation.
- ✓ Le pharmacien s'assure que le site de e-commerce de médicaments garantit la confidentialité des données de santé à caractère personnel.
- ✓ Le pharmacien enregistre ou retranscrit à l'ordonnancier les mentions obligatoires relatives à la délivrance des médicaments soumis à prescription.
- ✓ Pour les médicaments stupéfiants ou assimilés stupéfiants, lorsque le porteur de l'ordonnance n'est pas le malade, le pharmacien enregistre ou retranscrit à l'ordonnancier les données relatives au mandataire à qui de tels médicaments sont délivrés.
- ✓ Le contenu du dossier pharmaceutique est édité et remis au patient chaque fois que nécessaire.
- ✓ Le pharmacien inscrit au registre comptable ou enregistre par un système informatique toute entrée et sortie de stupéfiant à chaque opération.
- ✓ Le pharmacien trace la délivrance de médicaments à prescription facultative dans le DP sauf opposition du patient, et dans l'historique du logiciel d'aide à la dispensation.
- ✓ Le pharmacien peut enregistrer dans le dossier patient du logiciel d'aide à la dispensation, sa décision de ne pas procéder à la substitution et les éventuels refus de substitution du patient.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments propose à chaque commande une actualisation du questionnaire.
- ✓ Les dispensations effectuées au moyen du site de e-commerce sont retranscrites dans le fichier patient du logiciel d'aide à la dispensation selon une procédure normalisée, et si le patient le désire au moment du retrait de sa commande à l'officine, sur son dossier pharmaceutique.
- ✓ Les données de santé du site de e-commerce de médicaments sont conservées pendant un an puis archivées.
- ✓ L'équipe officinale de dispensation n'incite pas le patient à la consommation abusive de médicaments, à l'officine ou via le site de e-commerce.
- ✓ Le pharmacien veille à ne jamais favoriser, ni par ses conseils ni par ses actes, des pratiques contraires à la préservation de la santé publique.
- ✓ Le patient ne peut pas passer une commande de médicaments sur le site de e-commerce sans en avoir consulté la notice.
- ✓ Lors du renouvellement d'une dispensation, le pharmacien s'assure du bon usage des médicaments par le patient.
- ✓ Les déclarations de vigilance en rapport avec un médicament à usage humain sont effectuées (pharmacovigilance, addictovigilance, erreur médicamenteuse, défaut qualité).

- ✓ Le pharmacien est particulièrement attentif lorsqu'il est amené à délivrer un médicament qui ne requiert pas une prescription médicale. Il doit, par ses conseils appropriés et dans le domaine de ses compétences, participer au soutien apporté au patient.
- ✓ En cas de prescription, le pharmacien dispense les médicaments sur présentation de l'original de l'ordonnance.
- ✓ Le pharmacien vérifie la conformité de l'ordonnance au regard de la réglementation pharmaceutique (validité, identité du patient, régularité selon les médicaments prescrits, qualification du prescripteur, accord de soins, résultats d'examens...).
- ✓ Le pharmacien respecte les modalités de dispensation de médicaments sur la base d'une ordonnance émanant d'un professionnel de santé autorisé ou habilité à prescrire des médicaments dans l'État membre de l'Union européenne.
- ✓ Le pharmacien procède à une analyse pharmaceutique pour toute ordonnance ou demande sans ordonnance (vérification des posologies, doses, durées de traitement, mode et rythmes d'administration, absence de contre-indications, de redondances médicamenteuses, évaluation des interactions médicamenteuses au cours d'un même acte de dispensation et avec ceux dispensés antérieurement) avec la consultation de l'historique ou du DP patient dans la mesure du possible.
- ✓ Pour procéder à l'analyse pharmaceutique et chaque fois qu'il le juge nécessaire, le pharmacien recueille les informations concernant le patient (états physiopathologiques, résultats d'analyses biologiques, antécédents pathologiques, diagnostic établi par le médecin...) et ses traitements en cours.
- ✓ Lors du renouvellement du traitement, le pharmacien recueille les observations éventuelles du patient, la survenue d'éventuels effets indésirables et apprécie, le cas échéant, les décisions antérieures qu'il a pu prendre ou proposer aux prescripteurs.
- ✓ Le pharmacien renouvelle le traitement et ajuste au besoin la posologie du patient selon le protocole "pharmacien correspondant". Il effectue des bilans de médication qu'il communique au médecin prescripteur.
- ✓ Lorsque la validité d'une ordonnance renouvelable de traitement chronique est expirée, le pharmacien dispense selon les modalités de la "délivrance par la procédure exceptionnelle d'une boîte supplémentaire".
- ✓ Lorsque la validité d'une ordonnance de contraceptifs oraux datant de moins d'un an est expirée, le pharmacien dispense selon les modalités de la "dispensation supplémentaire de contraceptifs oraux".
- ✓ En cas de livraison de médicaments à domicile, le pharmacien veille notamment à ce que toutes explications et recommandations soient mises à la disposition du patient. Ceci est également applicable pour le site de e-commerce.
- ✓ Tous les pharmaciens respectent le secret professionnel dans les conditions établies par la loi. Ceci est également applicable pour le site de e-commerce.
- ✓ Lors d'une dispensation de médicaments, le pharmacien conseille et informe le patient afin d'assurer le bon usage et une bonne observance du traitement.
- ✓ Au regard des informations collectées, le pharmacien détermine la conduite à tenir (conseil sans dispensation de médicament, conseil avec dispensation de médicament(s), orientation vers un autre professionnel de santé).
- ✓ Le pharmacien propose un plan de posologie, en tant que nécessaire pour les patients polymédiqués ou âgés.
- ✓ Le pharmacien inscrit le nom de la spécialité qu'il délivre sur l'ordonnance prescrite en dénomination commune sans ajout d'un nom de marque.

- ✓ En cas de substitution possible, le pharmacien inscrit le nom de la spécialité générique qu'il délivre sur l'ordonnance prescrite en dénomination commune avec ou sans ajout d'un nom de marque. Il inscrit le nom de marque sur la boîte de la spécialité générique.
- ✓ Selon la situation du patient, le pharmacien propose un rendez-vous pour une dispensation particulière ou un bilan de médication.
- ✓ En cas de substitution possible, le pharmacien délivre une spécialité du même groupe générique à condition que la prescription ne comporte pas la mention de manière manuscrite "non substituable".
- ✓ Pour certains traitements (anticoagulants oraux, antiépileptiques...) ou pour certains patients (risques de confusion, d'inobservance...), le pharmacien évite un changement de marque lors des dispensations.
- ✓ Le pharmacien applique les règles de délivrance des médicaments (quantité délivrée, enregistrement...) conformément à la réglementation dont ces médicaments relèvent.
- ✓ En l'absence de prescription, la quantité maximale à délivrer recommandée est conforme à la durée du traitement indiquée dans le RCP. Elle ne peut excéder un mois de traitement à posologie usuelle ou la quantité maximale nécessaire pour les traitements d'épisode aigu.
- ✓ Les quantités remises doivent respecter la dose d'exonération indiquée pour chaque substance active concernée conformément à la réglementation en vigueur.
- ✓ L'équipe officinale de dispensation respecte les droits du patient sur son dossier pharmaceutique (création, contenu, clôture).
- ✓ Le pharmacien porte une attention particulière aux médicaments sous Plan de Gestion de Risques.
- ✓ Le pharmacien informe le patient de la possibilité de déclarer des effets indésirables sur le site Internet de l'Agence nationale de sécurité des médicaments et des produits de santé.
- ✓ Le pharmacien met à disposition de son équipe officinale de dispensation tout moyen nécessaire à la gestion de la pharmacovigilance (système d'alerte d'identification des médicaments sous PGR dans le logiciel d'aide à la dispensation, procédure de détection, formulaire de déclaration, coordonnées du CRPV.).
- ✓ Les déclarations de pharmacodépendance grave ou d'abus grave de médicaments sont effectuées.
- ✓ Les déclarations d'erreur, de risque d'erreur potentielle ou avérée médicamenteuse, sont effectuées.
- ✓ Les déclarations de défaut qualité d'un médicament sont effectuées.
- ✓ Le pharmacien valide une commande de médicaments sur le site de e-commerce seulement si le questionnaire est renseigné.
- ✓ Le pharmacien peut relayer les alertes sanitaires qui peuvent survenir sur un médicament sur la page d'accueil de son site de e-commerce de médicaments.
- ✓ Lorsque l'intérêt de la santé du patient lui paraît l'exiger, le pharmacien, suite à l'analyse pharmaceutique basée sur le questionnaire et les échanges interactifs du site de e-commerce, refuse de dispenser le médicament, réoriente le patient si nécessaire vers un médecin, en s'abstenant de formuler un diagnostic.
- ✓ L'équipe officinale est composée d'un personnel qualifié et en nombre suffisant pour mener à bien toutes les tâches qui lui incombent.

- ✓ Le site de e-commerce de médicaments est conçu de telle façon à ce qu'aucun enregistrement de type images, films et bandes sonores ne soit réalisé lors d'un échange interactif entre le pharmacien et le patient. Le patient est informé de l'enregistrement et du traitement de ses données. Ces échanges sont tracés et archivés.
- ✓ La quantité minimale d'achat sur le site de e-commerce ne peut être exigée ou suggérée. Le patient doit avoir la possibilité de ne commander qu'une seule boîte d'un médicament.
- ✓ La composition de l'équipe officinale est adaptée à la gestion du site de e-commerce.
- ✓ En cas de livraison de médicaments au domicile d'un patient, le pharmacien veille à ce que les conditions de transport soient compatibles avec la bonne conservation des médicaments.
- ✓ Lors de la livraison de médicaments commandés via un site de e-commerce au domicile d'un patient, le pharmacien veille à ce que les conditions de transport soient compatibles avec la bonne conservation des médicaments.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments prévoit un lien hypertexte vers le site internet de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé afin que le patient puisse déclarer les effets indésirables liés à un médicament.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments peut comporter des liens vers les sites institutionnels des autorités de santé (notamment les lettres d'informations). Sont interdits les liens vers les sites des entreprises pharmaceutiques.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments prévoit un compte client "privé" pour le patient recensant les commandes passées ainsi que l'intégralité de ses échanges avec le pharmacien.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments informe le patient de ses droits en terme de droits d'accès, de rectification des données à caractère personnel et de désinscription de son compte client "privé".
- ✓ Lors de la création d'un compte client "privé", le site de e-commerce de médicaments informe le patient qu'il ne dispose pas de droit d'opposition concernant la création de son compte et du questionnaire qu'il remplit.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments comporte le logo prévu par la réglementation.
- ✓ Toutes les informations consultables sur le site de e-commerce sont mises à jour régulièrement. La date de mise à jour est indiquée sur chaque page du site.
- ✓ Les seules fiches sur les médicaments disponibles sur le site de e-commerce sont le RCP ou la notice. Des fiches simplifiées sont interdites.
- ✓ Le format de l'adresse du site de e-commerce de médicaments respecte l'arrêté relatif aux règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments (nom du pharmacien, de l'officine, pas de nom fantaisiste ou promotionnel; nom de domaine...).
- ✓ Le site d'une pharmacie présente des onglets distincts pour la vente des médicaments et les autres produits vendus.
- ✓ Le pharmacien ne fait pas sous-traiter son site de e-commerce de médicaments, sauf éventuellement pour sa conception et sa maintenance technique.
- ✓ Le site de e-commerce de médicaments ne propose pas de référencement ou de comparateur de prix contre rémunération.

- ✓ Le pharmacien mutualiste ou de secours minière doit s'assurer qu'il délivre des médicaments par e-commerce uniquement à ses membres.
- ✓ Les pharmaciens ont déclaré leur site de e-commerce de médicaments à la CNIL.
- ✓ Le site internet doit mentionner le nom de la personne physique offrant des médicaments.
- ✓ Le site de e-commerce informe clairement le patient de l'impossibilité d'alimenter son dossier pharmaceutique en cas de commande de médicaments, sauf si le patient le désire au moment du retrait de sa commande à l'officine.
- ✓ L'officine dispose d'un espace dédié aux missions en vue d'y recevoir isolément les patients.

Thème 2 : Assurance de la qualité

- ✓ Une procédure existe pour la Préparation des Doses à Administrer, assurant la traçabilité des actes et des lots dispensés.
- ✓ En cas de sous-traitance des préparations, le pharmacien prestataire émet un certificat d'analyse comportant les résultats des contrôles des matières premières, ainsi que les méthodes utilisées.
- ✓ En cas de sous-traitance des préparations, le pharmacien prestataire garantit au pharmacien bénéficiaire qu'il a mis en place un système d'assurance qualité.
- ✓ La procédure de connexion au canal DP est connue de tous.
- ✓ Les produits chimiques à détruire sont identifiés par un étiquetage approprié et conservés dans un endroit dédié, séparé, afin de ne pas être utilisés.
- ✓ Le traitement des dossiers de facturation est réalisé de manière à garantir la confidentialité.
- ✓ La satisfaction des patients/clients (enquêtes de satisfaction) et de l'équipe officinale (entretiens individuels) est évaluée périodiquement.
- ✓ Chaque utilisateur a un mot de passe l'autorisant à accéder à certaines fonctions auxquelles il a les droits.
- ✓ Un code d'identification personnel est attribué à chaque membre de l'équipe officinale habilité à dispenser.
- ✓ Le pharmacien a sécurisé l'accès internet pour éviter toute intrusion dans son système informatique.
- ✓ Le contrat avec les sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) identifie et fixe clairement les responsabilités respectives (maintenance...).
- ✓ Un responsable et son suppléant sont désignés pour assurer le suivi des alertes via le portail « DP » (alertes sanitaires, retrait de lots...).
- ✓ Un responsable est nommé pour vérifier que l'affichage du document en vigueur de la CNIL intitulé « Traitement de fichiers informatiques » est porté à la connaissance du public.
- ✓ Le pharmacien ne détient dans son officine que les produits autorisés à la vente en pharmacie.
- ✓ Les étapes de la dispensation sont décrites dans une procédure qui est systématiquement appliquée (exemple : démarche A.C.R.O.P.O.L.E.).
- ✓ Les règles d'hygiène et de protection font l'objet de procédures adaptées aux différents besoins de l'officine (locaux, équipement et matériel, personnel). Le pharmacien titulaire s'assure de leur respect.
- ✓ Le pharmacien titulaire prend les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des informations relatives aux patients. Il s'assure que les membres de l'équipe officinale les respectent.
- ✓ Une auto-évaluation périodique des pratiques professionnelles des membres de l'équipe officinale est réalisée (audit etc.).
- ✓ Un cahier de liaison et de transmission est à disposition des membres de l'équipe officinale ; il est signé après consultation ; il est alimenté autant que nécessaire.

- ✓ En cas de sous-traitance, la pharmacie donneuse d'ordre vérifie la conformité de la préparation par rapport à la commande et s'assure de sa traçabilité avant dispensation.
- ✓ En cas de sous-traitance des préparations, un contrat annuel a été conclu entre le donneur d'ordre et le sous-traitant.
- ✓ La version en vigueur des bonnes pratiques de préparation est connue et à disposition pour application.
- ✓ Les médicaments et produits de santé « promis » font l'objet d'une procédure de gestion sécurisée de la commande à la dispensation.
- ✓ Toute erreur (dispensation, orientation, conseil) est signalée sans délai au pharmacien afin qu'il en évalue les conséquences et qu'il mette en place des mesures correctives et préventives.
- ✓ Les risques d'erreur (confusion entre les noms des spécialités, les dosages, des conditionnements similaires...) sont écartés par un travail systématique de prévention défini par une procédure.
- ✓ Les stupéfiants (périmés, rapportés, altérés) sont éliminés selon les dispositions prévues à l'article R. 5132-36 du CSP.
- ✓ Les Médicaments Non Utilisés (MNU) sont collectés pour être éliminés par la filière appropriée.
- ✓ Une procédure de nettoyage et de décontamination du matériel de location est mise en place dans un local ou une zone dédiée au sein de l'officine.
- ✓ Un bilan des Interventions pharmaceutiques (IP) concernant les prescriptions et les demandes spontanées est réalisé et analysé pour en améliorer la gestion.
- ✓ Une procédure générale définit les différentes étapes de l'analyse pharmaceutique d'une ordonnance.
- ✓ La recevabilité de la prescription fait l'objet d'une procédure.
- ✓ Une procédure de gestion du dossier patient (confidentiel et propre à l'officine) est rédigée (création, vérification et actualisation des informations de santé relatives au patient).
- ✓ Une procédure de gestion des stocks existe afin d'éviter qu'un produit périmé puisse être délivré.
- ✓ Une procédure est prévue en cas de rupture de chaîne du froid ou en cas de vague de chaleur excluant la dispensation du médicament ou du produit de santé.
- ✓ Le suivi des médicaments et des produits de santé soumis à des variations de température est défini au moyen d'une procédure dans le respect des conditions de conservation.
- ✓ Des documents (procédures, modes opératoires, fiches d'enregistrement...) sont mis à disposition aux différents postes de travail pour permettre à chacun d'exécuter les tâches qui lui sont confiées.
- ✓ Les activités de l'officine sont décrites dans des documents tracés (date d'application, référence et numéro de version du document).
- ✓ Les membres de l'équipe officinale ont accès aux documents à jour contenant les textes de lois, les règlements, les bonnes pratiques...
- ✓ Le responsable qualité organise des réunions périodiques avec les membres de l'équipe officinale pour améliorer le système qualité.

- ✓ Des indicateurs sont sélectionnés pour piloter le système d'assurance qualité (échelle de criticité, erreur de commande, erreur de dispensation, non-conformité, réclamation, retour dossier...).
- ✓ Les membres de l'équipe officinale sont sensibilisés à la politique de la qualité à l'officine.
- ✓ Un responsable qualité est désigné et formé pour mettre en place et suivre la démarche qualité au sein de l'officine.
- ✓ Un responsable et son suppléant sont désignés pour l'application des procédures au sein de l'officine.
- ✓ La gestion des premiers soins d'urgence fait l'objet d'une procédure détaillée (organigramme décisionnaire, réserve de médicaments et pansements, gants, traçabilité des actes pratiqués...).
- ✓ Une fiche de non-conformité permet de notifier les incidents liés aux préparations (réalisation, dispensation).
- ✓ Les actions correctives et préventives suite à une non-conformité constatée sont mises en œuvre et tracées.
- ✓ Une activité de sous-traitance des préparations fait l'objet d'une autorisation du Directeur Général de l'ARS.
- ✓ En cas de substitution, une procédure est mise en place pour réduire chez les patients âgés les risques éventuels de confusion entre les médicaments, liés à la différence de présentation, de conditionnement et de forme galénique.
- ✓ Une procédure, connue de tous, décrit les actions de création, consultation ou non, alimentation ou non, clôture du DP à la demande du bénéficiaire ou de son représentant.
- ✓ Il existe une procédure d'accueil pour tout nouveau collaborateur ou remplaçant (présentation des locaux, du fonctionnement de l'officine, des procédures en vigueur...).
- ✓ Une procédure pour l'ouverture et la fermeture quotidienne de l'officine est établie et connue de tous.
- ✓ Il existe une procédure d'ouverture et de fermeture de l'officine à disposition du pharmacien remplaçant.
- ✓ La mise en application des formations reçues est évaluée périodiquement par des indicateurs préalablement définis.
- ✓ Une procédure de conduite à tenir en cas d'absence non programmée du pharmacien est rédigée afin d'assurer un fonctionnement sécurisé.

Thème 3 : Dispensation des médicaments et produits de santé

- ✓ Une documentation nécessaire pour l'analyse des demandes hors prescription est référencée à l'officine.
- ✓ Lorsque le prescripteur n'est pas joignable, le pharmacien délivre, en cas d'urgence et dans l'intérêt du patient, un médicament ou produit autre que celui qui a été prescrit.
- ✓ Suite à une sortie d'hospitalisation, le pharmacien s'assure de la bonne compréhension du patient à son éventuel nouveau traitement.
- ✓ Suite à une sortie d'hospitalisation, le pharmacien s'assure de la compatibilité de tous les traitements dont il peut avoir connaissance.
- ✓ Le pharmacien propose l'édition du contenu du DP pour toute future hospitalisation connue d'un patient.
- ✓ La mise en place d'un protocole de coopération fait l'objet systématique d'un accord entre le patient, son médecin traitant et son pharmacien.
- ✓ Le pharmacien choisit le référencement des compléments alimentaires répondant à des critères réglementaires.
- ✓ Le pharmacien est en mesure de remplacer le dispositif médical défectueux qu'il a loué.
- ✓ Les orthèses plantaires sont réalisées sur mesure après un examen podoscopique minutieux du pied (prise d'empreintes, moulage, dessin correctif).
- ✓ Les déclarations de vigilance concernant des produits autres que des médicaments à usage humain sont effectuées (addictovigilance, nutrivigilance, cosmétovigilance, matériovigilance, hémovigilance, biovigilance, réactovigilance, vigilance des produits de tatouage, pharmacovigilance vétérinaire, toxicovigilance).
- ✓ Tout médicament à usage humain non utilisé apporté par les particuliers qui les détiennent n'est ni distribué ni mis à disposition.
- ✓ Les dispensateurs sont formés pour évaluer la connaissance des patients de leur maladie et de leur(s) traitement(s).
- ✓ Les collecteurs des DASRI sont remis gratuitement aux patients dont l'autotraitement génère des piquants-coupants ainsi qu'aux utilisateurs d'autotests de détection d'IST comportant l'usage de matériels piquants-coupants.
- ✓ A chaque dispensation, les mentions obligatoires sont portées systématiquement sur l'ordonnance.
- ✓ Toute demande fait l'objet d'un questionnement adapté (A.C.R.O.P.O.L.E.).
- ✓ L'historique des dispensations et le dossier pharmaceutique (DP) sont systématiquement consultés pour tout acte pharmaceutique.
- ✓ Toute ordonnance dispensée fait l'objet d'une vérification (ou d'un double contrôle) par un pharmacien et cette vérification est enregistrée.
- ✓ Les modalités de prescription et de délivrance sont connues et respectées (conditionnement adapté, durée de traitement, substitution...).
- ✓ Le personnel autorisé à seconder les pharmaciens consulte le pharmacien sur une dispensation autant que nécessaire.

- ✓ Le personnel autorisé à seconder les pharmaciens consulte le pharmacien sur un conseil ou une demande spontanée autant que nécessaire.
- ✓ Le dispensateur doit s'assurer de la bonne compréhension du patient (ou de son mandataire) en cas de substitution par un médicament générique.
- ✓ Aucune spécialité relevant de la réglementation des substances vénéneuses ne fait l'objet d'un déconditionnement en vue de son incorporation dans une préparation magistrale, à l'exception de celles appliquées sur la peau.
- ✓ Le pharmacien et les personnes habilitées à le seconder à la dispensation savent éditer, supprimer, ne pas alimenter ou alimenter partiellement un DP (selon la demande du patient).

Thème 4 : Locaux, matériels achats et stocks

- ✓ Les seuls médicaments dits de « médication officinale » sont mis à disposition du public « en libre accès ».
- ✓ Le responsable ou son suppléant vérifie la quantité minimale des stocks de médicaments et de produits à détenir pour les gardes et les urgences.
- ✓ À la fermeture de l'officine, un membre de l'équipe officinale vérifie que les moyens de connaître les coordonnées des pharmacies de garde soient affichés au public.
- ✓ Le pharmacien s'approvisionne en médicaments uniquement auprès d'établissements autorisés par l'ANSM.
- ✓ Une affiche apposée de façon lisible dans l'officine mentionne que les prix des médicaments non remboursables sont libres et qu'un catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public est à disposition.
- ✓ Un catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public est mis à disposition des patients.
- ✓ Tous les prix sont portés à la connaissance du public.
- ✓ Pendant les heures de fermeture, sont portés à la connaissance du public, les noms et adresses des confrères de garde ou assurant le service d'urgence, ou le moyen de les connaître.
- ✓ L'officine porte de façon lisible de l'extérieur, le nom des pharmaciens titulaires, éventuellement celui des adjoints.
- ✓ Les produits chimiques en attente de destruction sont conservés dans un endroit dédié, séparé, afin de ne pas être utilisés.
- ✓ L'officine dispose d'un emplacement individualisé et dédié au stockage des MNU.
- ✓ La balance de précision est contrôlée annuellement par les organismes agréés de contrôle de vérification. Le carnet métrologique de la balance est rempli à cette occasion ainsi qu'en cas de réparation.
- ✓ Les appareillages, les équipements et les installations de préparation ou de contrôle sont vérifiés avant utilisation.
- ✓ Le préparatoire est adapté à la fabrication des préparations (sols, cloisons, plafonds, mobiliers, éclairage, ventilation, etc.).
- ✓ Un local, ou une zone est réservé à l'exécution et au contrôle des préparations magistrales et officinales et de taille adaptée à cette activité.
- ✓ Les produits de santé dont l'AMM impose une conservation entre + 2°C et + 8°C sont entreposés dans une enceinte réfrigérée strictement réservée à leur détention, qualifiée et régulièrement contrôlée.
- ✓ La livraison des commandes en dehors des heures d'ouverture doit permettre une bonne conservation des produits déposés, évitant les températures extrêmes (chaudes et/ou froides).
- ✓ L'armoire ou le local destiné au stockage des médicaments et produits stupéfiants contient une zone spécifique, isolée, destinée au stockage de ceux qui seront dénaturés (périmés ou retour non utilisés).
- ✓ L'armoire ou le local destiné au stockage des médicaments et produits stupéfiants ne contient rien d'autre.

- ✓ L'officine dispose d'une armoire ou d'un local de sécurité fermé à clé destiné au stockage des médicaments et produits classés comme stupéfiants.
- ✓ Les produits dont la date de péremption arrive à échéance sont retirés du stock et isolés dans une zone identifiée et dédiée, selon une procédure mise en place, afin qu'ils ne soient pas délivrés.
- ✓ L'espace dédié aux produits en libre accès est clairement identifié et situé à proximité immédiate des postes de dispensation des médicaments et d'alimentation du dossier pharmaceutique.
- ✓ L'agencement est conçu de telle sorte que le public n'ait pas accès aux médicaments et autres produits de santé du monopole, à l'exception des produits autorisés à la vente en libre accès.
- ✓ La croix servant à localiser l'officine est utilisée de telle sorte à ce qu'elle ne représente pas un support publicitaire et ne constitue pas une sollicitation illicite de clientèle.
- ✓ L'officine est signalée par une croix grecque verte, placée à proximité, lumineuse ou non, affichant ou non un caducée pharmaceutique.
- ✓ Les gaz à usage médical et les liquides inflammables sont stockés séparément, dans une armoire ou un local de taille adaptée et répondant aux recommandations de stockage propres à ces produits (normes de sécurité incendie).
- ✓ Les unités de passage et le dégagement des sorties de secours doivent être conformes aux normes de sécurité incendie, selon la catégorie d'établissement dans laquelle est classée l'officine.
- ✓ L'officine permet un accès facile au public et répond aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées, à mobilité réduite, déficientes visuelles et auditives.
- ✓ Pour la fourniture de véhicules pour personnes handicapées physiques, un local est aménagé selon la réglementation en vigueur.
- ✓ Les activités spécialisées font l'objet d'un rayon individualisé et d'un espace permettant au patient d'essayer éventuellement le produit dans des conditions satisfaisantes (isolation phonique et visuelle).
- ✓ Vitrites et linéaires sont agencés dans le respect des règles déontologiques.
- ✓ La livraison des commandes en dehors des heures d'ouverture se fait dans une zone sécurisée et réservée à cet usage.
- ✓ Les appareillages, les équipements et les installations sont régulièrement nettoyés et entretenus. Des procédures précisent les modalités de fonctionnement, d'hygiène, d'entretien et de maintenance.
- ✓ L'hygiène et la propreté des locaux doivent être respectées selon la procédure mise en place.
- ✓ Le pharmacien contrôle les conditions de détention des dispositifs médicaux stériles.
- ✓ Les paramètres environnementaux sont appropriés et maîtrisés afin de ne pas affecter la bonne conservation des produits entreposés, et d'assurer de bonnes conditions d'accueil et de travail.
- ✓ Le pharmacien effectue un inventaire annuel des stocks de médicaments soumis aux régimes des stupéfiants, par pesées et décomptes. Il est porté sur le registre.
- ✓ Les médicaments en libre accès sont disposés dans une zone distincte de celle des compléments alimentaires.
- ✓ Le pharmacien est attentif au suivi des stocks de spécialités génériques proposées.

- ✓ La durée entre l'évacuation des DASRI de l'officine et leur incinération est respectée selon le poids de stockage autorisé.
- ✓ Un plan d'évacuation est affiché, et les extincteurs et tous moyens pour lutter contre les incendies sont installés et vérifiés périodiquement.
- ✓ L'emplacement destiné au stockage des DASRI est conforme aux modalités d'entreposage définies réglementairement.
- ✓ Tout appareil de mesure (pèse personne, appareil d'auto-mesure tensionnelle, lecteurs de glycémie, appareil aérosol...) fait l'objet de contrôles réguliers et d'étalonnages tracés.
- ✓ Le matériel et équipement de protection (charlottes, masques, gants, lunettes) sont à disposition dans le préparatoire.
- ✓ L'hygiène et la propreté des locaux doivent être respectées selon la procédure mise en place.
- ✓ Le cas échéant, le local ou la zone réservé à l'exécution et au contrôle des préparations magistrales et officinales peut être utilisé de manière non simultanée pour la préparation des doses à administrer mentionnée à l'article R. 4235-48 du présent code.
- ✓ Des lieux de stockage peuvent être séparés des locaux de l'officine (formant un seul tenant), à condition de se trouver à proximité de l'officine, dans les limites de son quartier d'implantation mentionné à l'article L. 5125-3-1 du présent code, et à condition qu'ils ne soient pas ouverts au public et ne comportent ni signalisation, ni vitrine extérieur.
- ✓ Toute modification substantielle des conditions d'installation relative à la surface des locaux, à l'ajout ou à la suppression d'un local de stockage au sens de l'article R. 5125-8, aux aménagements du bâti, ou liée à la réalisation d'une nouvelle activité, est préalablement déclarée au directeur général de l'agence régionale de santé et au conseil compétent de l'ordre national des pharmaciens.
- ✓ Aucune communication directe n'existe entre l'officine et un autre local professionnel ou commercial.

Thème 5 : Gestion de l'officine et gestion des ressources humaines

- ✓ La convention de fourniture signée avec l'Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes est adressée au Conseil régional de l'Ordre des pharmaciens.
- ✓ Les pharmaciens adjoints et les pharmaciens remplaçants connaissent et respectent la Convention nationale signée entre le titulaire et l'Assurance maladie.
- ✓ Le pharmacien titulaire déclare à la CNAMTS tout accident de travail dans les 48h ouvrées.
- ✓ Les dispensateurs portent un insigne indiquant leur qualité.
- ✓ Les registres obligatoires sont tenus à jour (registre unique du personnel, livre de paie, registre du CHSCT* et registre des délégués du personnel).
* Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- ✓ Un fichier actualisé des fournisseurs (laboratoires, grossistes-répartiteurs...) et des procédures de gestion des commandes existe.
- ✓ La rédaction d'un règlement intérieur est fortement conseillée ; il est alors affiché.
- ✓ Un contrat d'assurance (Responsabilité Civile Professionnelle) est souscrit pour le titulaire et ses collaborateurs
- ✓ La présence pharmaceutique est assurée dans l'officine lors du déplacement du pharmacien exerçant au sein d'un réseau.
- ✓ Un plan de formation découlant des demandes individuelles et des besoins en compétences est mis en place annuellement et affiché. Un bilan est fait périodiquement.
- ✓ Des entretiens individuels annuels sont programmés, réalisés et tracés, permettant aux membres de l'équipe officinale de s'exprimer sur leurs attentes en matière de formation professionnelle.
- ✓ La convention de fourniture signée avec l'Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes définit les responsabilités de chacun.
- ✓ Tout pharmacien qui se fait remplacer veille à ce que son remplaçant satisfasse aux conditions requises pour ce faire.
- ✓ Les membres de l'équipe officinale sont informés de la conduite à tenir en cas d'incident (agression, sinistre...).
- ✓ Le titulaire d'officine affiche de façon visible les informations obligatoires prévues par le Code du travail.
- ✓ Le matin, la première personne habilitée à dispenser consulte les messages arrivés pendant la nuit et pendant la fermeture de l'officine par le système DP. Elle prévient le responsable du suivi des alertes.
- ✓ Les membres de l'équipe ont accès à la liste actualisée des prestataires et des opérateurs de maintenance des équipements de l'officine. Cette liste mentionne leurs coordonnées.
- ✓ Toute nouvelle mission est définie, organisée et tracée.
- ✓ Les effectifs en nombre et en qualification sont adaptés à l'activité de l'officine à tout moment, y compris pendant les périodes de congés et de formation.

- ✓ La délégation des tâches, lorsqu'elle est possible, est encouragée, organisée et revue lors de réunions périodiques avec le pharmacien titulaire.
- ✓ Il existe un organigramme de la pharmacie (représentation schématique des liens hiérarchiques et fonctionnels).
- ✓ Toutes les personnes ont reçu une formation à l'utilisation des extincteurs.
- ✓ Toutes les personnes désignées pour gérer l'évacuation des locaux et la sécurité du personnel en cas d'incendie sont formées.
- ✓ Un responsable et son suppléant sont désignés pour assurer l'approvisionnement régulier en fournitures (consommables et autres).
- ✓ A chaque ouverture de l'officine, la première personne habilitée à dispenser qui ouvre les postes s'assure de la connexion effective au DP.
- ✓ Chaque membre de l'équipe signe sa fiche de fonction décrivant son poste et ses différentes tâches.
- ✓ Le dossier administratif et social de chaque membre de l'équipe officinale est à jour (certificat d'inscription à l'Ordre pour les adjoints, contrat de travail, bulletins de salaire, fiche d'aptitude médicale...).
- ✓ Le pharmacien titulaire vérifie l'inscription de ses adjoints au tableau de l'ordre.
- ✓ Un pharmacien est disponible en permanence dans l'officine.
- ✓ Un pharmacien est présent en permanence dans l'officine.

Thème 6 : Enregistrement et archivage

- ✓ Chaque année, les pharmaciens transcrivent les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs dans un document normalisé, dit « document unique ». Un pharmacien est disponible en permanence dans l'officine.
- ✓ Chaque dossier de lot des préparations officinales réalisées en série est conservé au moins un an après la date de péremption du lot concerné.
- ✓ Chaque fiche de préparations et de contrôle est conservée au moins un an après la date de péremption du lot concerné.
- ✓ Chaque livraison de matière première et d'article de conditionnement est enregistrée.
- ✓ Chaque préparation officinale réalisée en série fait l'objet d'un dossier de lot.
- ✓ Des fiches de préparations et de contrôle sont réalisées (références des matières premières utilisées, pesées, vérifications quantitatives et qualitatives, émargements).
- ✓ En cas de demande, le pharmacien met à disposition du patient les données de santé le concernant selon les dispositions en vigueur.
- ✓ Le cahier de suivi des appareillages et équipements est consultable et archivé pour toute leur durée de vie.
- ✓ Le cahier de suivi des appareillages et équipements est mis en place et trace toutes les interventions réalisées en interne et externe.
- ✓ Le carnet métrologique de la balance est conservé dans le préparatoire, à la disposition des agents de l'État.
- ✓ Le pharmacien informe l'Ordre régional dont il relève des contrats de fournitures ou de prestations de services qu'il a conclus avec les établissements publics, privés, de santé ou de protection sociale.
- ✓ Le pharmacien informe l'Ordre régional dont il relève des conventions de délégation de paiement conclues avec les organismes de sécurité sociale, les mutuelles ou les assureurs.
- ✓ Le pharmacien met en place un système permettant de tracer et d'archiver les échanges entre professionnels de santé.
- ✓ Le pharmacien met en œuvre un système permettant l'enregistrement, le traitement des réclamations et, si nécessaire, le rappel des préparations concernées.
- ✓ Le pharmacien respecte les durées légales de conservation des données personnelles.
- ✓ Le pharmacien titulaire conserve une copie des attestations de formation du personnel.
- ✓ Le pharmacien titulaire transmet à l'Ordre régional dont il relève une copie de la convention signée avec les établissements de santé sans PUI relative à la fourniture en médicaments des personnes hébergées en leur sein.
- ✓ Les cartographies des températures de l'enceinte thermostatique lors de sa qualification périodique et/ou après chaque intervention sont archivées.
- ✓ Les certificats de qualification des appareillages et équipements du préparatoire établis sous la responsabilité des fournisseurs, sont conservés pendant toute leur durée de vie.
- ✓ Les données des registres sont accessibles, consultables et exploitables pendant la durée légale de leur conservation.

- ✓ Les données prouvant le respect de la chaîne du froid à l'officine sont archivées pendant au moins trois ans.
- ✓ Les équipements informatiques permettent la sauvegarde et l'archivage de l'ensemble des documents en toute sécurité.
- ✓ Les originaux d'ordonnances de préparations magistrales contenant des sels insolubles de bismuth sont conservés 3 ans.
- ✓ Les produits chimiques à détruire sont inventoriés dans un registre chronologique des déchets sortants.
- ✓ Les PV de destruction des médicaments stupéfiants sont conservés avec le registre. Une copie est envoyée à l'Agence régionale de santé.
- ✓ Les registres, les enregistrements informatisés sont accessibles, consultables et exploitables pendant la durée légale de leur conservation. Ils sont tenus à la disposition des autorités de contrôle.
- ✓ Les relevés de température de l'enceinte thermostatique sont régulièrement enregistrés, examinés, et validés.
- ✓ Les ruptures de la chaîne du froid et les mesures correctives sont enregistrées sur le cahier de relevé des températures.
- ✓ Les sauvegardes informatiques sont réalisées quotidiennement.
- ✓ Lors d'un changement de matériel informatique, le titulaire s'assure de la destruction totale des données stockées sur l'ancien disque dur.
- ✓ L'archivage (informatique ou papier) des dossiers de lot des préparations est protégé contre toute perte ou altération de données.
- ✓ L'ordonnancier (papier ou informatique) figure sur un support garantissant sa pérennité et son intégrité ; il est dupliqué sur deux supports distincts.
- ✓ Pour les substances, préparations destinées à un usage non thérapeutique de produits classés très toxiques, toxiques, cancérogènes, tératogènes ou mutagènes, les commandes sont conservées 3 ans, et les factures, 10 ans.
- ✓ Tous les documents sont archivés dans un espace garantissant la confidentialité et la conservation des données selon la réglementation en vigueur.
- ✓ Toute anomalie significative fait l'objet d'une fiche de non-conformité (réclamations, non-conformité).
- ✓ Un contrat de sous-traitance des préparations, signé par chacune des parties concernées, précise les rôles et responsabilités respectifs.

Thème 7 : Action de prévention et d'éducation pour la santé

- ✓ Dans le cadre de travaux scolaires, le pharmacien se documente pour renseigner au mieux les élèves qui l'interrogent.
- ✓ Une liste des coordonnées des structures locales d'éducation des patients (réseaux de santé, planning familial...) est disponible à l'officine et est régulièrement mise à jour.
- ✓ A l'issue d'une intervention éducative auprès d'un patient, le pharmacien évalue la situation et juge s'il est opportun de contacter le médecin.
- ✓ Les pharmaciens participent à un programme d'éducation thérapeutique du patient après avoir suivi une formation en ETP d'une durée minimale de quarante heures d'enseignements.
- ✓ Les pharmaciens participent à un ou plusieurs programmes d'éducation thérapeutique du patient autorisés par l'Agence Régionale de Santé et conformes à la méthodologie recommandée par la Haute Autorité de Santé.
- ✓ Pour chaque campagne de dépistage organisée par l'Agence Régionale de Santé, l'officine participe au repérage de certaines maladies à l'aide d'outils validés lors de journées dédiées.
- ✓ Un responsable est désigné pour se tenir informé des nouvelles campagnes, et se procurer les outils de communication (affiches, brochures...)
- ✓ L'officine participe aux campagnes de sensibilisation et d'éducation du public en matière sanitaire et sociale.
- ✓ Le pharmacien veille à s'approvisionner en dispositifs factices de démonstration.
- ✓ Les dispensateurs éduquent les patients à la reconnaissance de signes d'alerte (évocateurs d'un mauvais contrôle de la maladie, survenue d'un effet indésirable).
- ✓ Les membres de l'équipe officinale s'assurent régulièrement de l'utilisation correcte par le patient de son dispositif d'automesure.
- ✓ La dispensation d'un dispositif d'automesure s'accompagne d'une information sur les modalités d'utilisation de l'appareil, d'une démonstration de son utilisation et d'un essai par le patient.
- ✓ Lors d'un renouvellement, la bonne utilisation par le patient des médicaments nécessitant une technique d'administration particulière est vérifiée et les éventuelles erreurs sont corrigées.
- ✓ Lors de la première dispensation d'un médicament nécessitant une technique d'administration, une démonstration suivie d'un essai par le patient est réalisée pour permettre un apprentissage.
- ✓ Les pharmaciens s'assurent que les patients sous anticoagulants disposent d'un carnet d'information et de suivi du traitement et, le cas échéant, leur remettent ce carnet.
- ✓ Pour mener les entretiens pharmaceutiques, les pharmaciens disposent des supports d'accompagnement des patients (guide d'accompagnement, fiche de suivi) établis par les partenaires conventionnels.
- ✓ Les pharmaciens proposant un accompagnement des patients sous traitement par anticoagulants oraux (AVK, AOD) et des patients asthmatiques ont acquis la formation nécessaire et s'engagent à actualiser régulièrement leurs connaissances.

- ✓ Les pharmaciens proposent un accompagnement des patients sous traitement par anticoagulants oraux (AVK, AOD) et des patients asthmatiques sous forme d'entretiens pharmaceutiques.
- ✓ L'équipe officinale propose un suivi régulier des personnes en cours de sevrage tabagique.
- ✓ Lors de la dispensation anonyme et gratuite d'un médicament de contraception d'urgence aux jeunes filles mineures, la conduite du pharmacien respecte la réglementation en vigueur.
- ✓ Le pharmacien ne formule pas de diagnostic sur la maladie au traitement de laquelle il est appelé à collaborer.
- ✓ Si le pharmacien propose des tests d'orientation diagnostique autorisés, il est formé à leur réalisation. Ces tests sont effectués dans un espace de confidentialité et selon une procédure établie.
- ✓ Pour chaque campagne, une stratégie d'intervention auprès du public est définie au sein de l'équipe officinale (vitrine, remise de document, éléments de langage...).
- ✓ Si la pharmacie propose des médicaments en libre accès, des documents d'information émanant des autorités de santé et relatifs au bon usage de ces médicaments sont mis à la disposition du public.
- ✓ Un responsable est désigné pour approvisionner la pharmacie en brochures d'information actualisées sur des thèmes de santé publique. Ces brochures sont à la disposition du public et/ou remises de façon personnalisée.
- ✓ Une partie de la vitrine est dédiée à des messages de santé publique.