



**PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT QUALITE
DE L'ORDRE DES PHARMACIENS
Module "PATIENT QUALITE"**

**Compte-rendu de visite
Janvier 2016**

Ce bilan ainsi que l'ensemble des informations qu'il contient vous sont exclusivement destinés. Il fait suite à une visite "patient qualité" du programme qualité de l'Ordre national des pharmaciens dont vous pouvez retrouver les détails sur le site de l'Ordre. Pour cette première vague de visites, 800 officines ont été choisies de façon aléatoire, dont la vôtre. L'Ordre n'a connaissance ni des officines visitées ni des résultats individuels. Ce bilan est destiné à votre usage personnel ou celui de votre équipe, pour vous permettre d'améliorer la qualité et la sécurité de votre exercice professionnel.

L'étude est divisée en 3 séquences:

- A. La prise en charge
- B. L'écoute et la définition des besoins
- C. Appréciation globale

En annexe, une appréciation de la visibilité d'éléments concernant l'état des lieux est mise à votre disposition

SCENARIO

Un patient qualité s'est présenté et a exprimé :

à
en date du

Une demande au comptoir d'une boîte de XXX pour traiter un suivie dans un deuxième temps d'une demande de YYY pour ...

Les préconisations établies par le comité scientifique



ARGUMENTAIRE
A MINIMA

Prise en charge: Empathie et sourire. Clarté des explications, de l'élocution et des conseils. Ecoute. Attitude et gestuelle.
Questionnement: Cohérence des questions pour la compréhension de la demande et l'orientation diagnostique: pour qui, depuis quand, quels symptômes, traitements associés, pathologie associée, proposition d'orientation vers un médecin, proposition de consulter le DP, indication de la posologie, durée du traitement, modalité de prise du médicament, évolution des symptômes, conseils hygiéno-diététiques.
Dépistage des contre-indications.
Dépistage des interactions médicamenteuses.



CONSEILS HYGIENO-DIETETIQUES

S'abstenir de ... , ne pas ...

 ETAPES DE LA VISITE PATIENT QUALITE

A. LA PRISE EN CHARGE

3.02 Tout le personnel porte un insigne indiquant sa qualité (Article L 5125-29 du Code de la santé publique)

B. L'ECOUTE ET LA DEFINITION DES BESOINS

Le patient qualité a retenu de sa visite que:

4.01 La personne qui l'a pris en charge a écouté attentivement ses besoins

4.02 Il s'est instauré un climat de confiance avec la personne qui l'a pris en charge

4.03 L'entretien s'est déroulé avec une confidentialité suffisante

4.04 On lui a demandé sa carte vitale ou on lui a proposé de consulter son Dossier pharmaceutique ou de lui en créer un si besoin

4.05 On lui a posé des questions pour définir ses besoins

4.06

4.05a Sur le XXX, ces questions étaient les suivantes :

RÉSULTATS DE L'OFFICINE

RÉSULTATS DE L'OFFICINE

 **ETAPES DE LA VISITE PATIENT QUALITE**

La dispensation du XXX

5.01	On vous a indiqué la posologie des médicaments dispensés
5.02	On vous a donné des conseils sur la durée du traitement
5.03	On vous a conseillé d'aller consulter un médecin
5.04	On vous a informé sur les possibles effets indésirables
5.05	On vous a délivré des conseils d'hygiène de vie et de diététique
5.06	On vous a délivré des conseils associés
5.07	Les explications données étaient claires et compréhensibles
5.08	On vous a proposé un produit complémentaire

La dispensation de YYY

5.09	On vous a indiqué la posologie du médicament
5.10	On vous a rappelé les contre-indications
5.11	On vous a rappelé les interactions médicamenteuses
5.12	Les explications données étaient claires et compréhensibles

C. APPRECIATION GLOBALE

Commentaire sur la qualité de conseil - Compte rendu de la visite

RÉSULTATS DE L'OFFICINE

--

ANNEXE

APPRECIATION DE LA VISIBILITE D'ELEMENTS CONCERNANT L'ETAT DES LIEUX EST MISE A VOTRE DISPOSITION

2.01 et 2.02 Tous les prix sont portés à la connaissance du public et en particulier les produits exposés à la vue du public donnent lieu à un affichage visible et lisible des prix. (Article R 4235-65 du Code de la santé publique)

2.03 L'affichette obligatoire relative à l'information du consommateur sur les prix des médicaments (arrêté du 28 novembre 2014) est visible et lisible dans l'officine

** Un élément indiqué comme non-visible par un patient qualité ne signifie pas l'absence effective dudit élément dans l'officine. Un produit peut ne pas avoir été observé par un patient qualité mais pourtant être présent dans l'officine.*