

PRAQ : une journée de formation indispensable pour garantir un service officinal de qualité

En trois ans, plus de 5 000 pharmaciens ont suivi la formation PRAQ (pharmacien responsable de l'assurance qualité). « *Jamais une formation n'a été effective pour autant de personnes en aussi peu de temps* », souligne Thierry Barthelmé, président de l'UTIP.

Il s'agit aujourd'hui de généraliser la démarche pour garantir la qualité du service officinal en tout point du territoire. À terme, le réseau pourra ainsi afficher son savoir-faire spécifique et répondre aux objectifs de qualité qui pourraient lui être prescrits, à l'instar de ce qui a déjà été mis en œuvre pour d'autres professions.

Par combien de pharmaciens, la formation à la qualité a-t-elle été suivie ?

Thierry Barthelmé : Depuis 2004, plus de 5 000 pharmaciens titulaires ou adjoints ont suivi la formation PRAQ « *Pharmacien responsable de l'Assurance qualité* ». Certes, l'objectif initial de « *1 PRAQ par officine à fin 2007* » n'a pas été atteint, mais jamais une formation n'a été effective pour autant de personnes en aussi peu de temps. En vue de marquer cette étape du 5 000^e pharmacien formé, un événement sera organisé à Pharmagora 2008.

Qu'apporte la formation PRAQ ?

La notion de qualité est parfois abstraite. La formation permet l'acquisition d'une méthodologie, propose une amélioration de l'organisation, une sécurisation de l'acte pharmaceutique et apporte des techniques et moyens concrets pour répondre aux différentes situations rencontrées à l'officine. Qu'il s'agisse de l'exécution d'une ordonnance, de la dispensation d'un médicament d'exception, de la réponse à une demande de conseil, de la gestion des promis, du suivi des dossiers de tiers-payant, du respect de la chaîne du froid, de la bonne conservation des médicaments, de la réalisation d'une préparation, etc., la rédaction et le suivi de procédures écrites permettent de garantir au patient un service égal et constant quels que soient l'heure et le jour où il se présente à l'officine.

C'est pourquoi la journée de formation PRAQ est suivie de la rédaction, au sein de l'officine, de deux procédures par le

pharmacien et dont il assure la mise en œuvre.

Nous envisageons de publier un jour un livre blanc de la qualité à partir de l'ensemble des procédures retournées par les stagiaires pharmaciens.

Qu'en est-il des membres de l'équipe officinale ?

Une formation à la qualité leur est proposée depuis mi-2007, sous le nom d'AQEO « *Assurance qualité par l'équipe officinale* ». Celle-ci est accessible à tous ceux qui travaillent dans les officines, qu'ils soient préparateurs, apprentis, techniciens de surface, administratifs, etc. Pour chaque session, les formateurs adaptent le message au public présent. Grâce aux enseignements tirés des premières sessions, le nouveau cycle de formation qui se déroule également sur une journée (non suivie de la rédaction et de l'envoi de procédures) va pouvoir être élargi.

Quelle est l'articulation entre la formation PRAQ et le site EQO ?

Les deux sont étroitement liés. Les pharmaciens inscrits à la formation sont invités à faire leur auto-évaluation sur le site EQO avant de participer à la journée de formation. Par la suite, ils pourront s'y référer à tout moment, évaluer les progrès du service proposé à l'officine ou encore l'utiliser comme « tuteur » de la démarche qualité à l'officine. L'ouverture du site EQO par l'Ordre des pharmaciens en décembre 2007 s'inscrit dans la continuité du Guide de la Commission Qualité de 2002 (ce guide est en ligne sur le site de l'Ordre) et de la formation PRAQ lancée en 2004.



Thierry Barthelmé, président de l'UTIP

Pourquoi est-il si important de se former à la qualité ?

La démarche de formation de pharmacien responsable assurance qualité dans les officines est aujourd'hui volontaire. A l'instar de ce qui a été mis en œuvre pour les médecins, elle pourrait s'imposer à tous dans un avenir proche. Mais l'intérêt consiste surtout à offrir le maximum de garanties et de sécurité aux patients en n'importe quel point du territoire.

Formations PRAQ et AQEO : repères

Selon le statut du candidat, une prise en charge des formations PRAQ et AQEO peut être assurée par le FIF-PL (titulaires) ou par l'OPCA-PL (autres).

■ **La formation PRAQ** a été lancée en 2004. Elle s'adresse aux pharmaciens titulaires ou adjoints. Sur les plus de 5 000 pharmaciens formés à fin 2007, 47 % étaient des titulaires et 53 % des adjoints. Elle se déroule sur une journée et est suivie de la rédaction de deux procédures au retour à l'officine.

■ **La formation AQEO** a été lancée en 2007. Elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs des pharmaciens titulaires : préparateurs, apprentis, administratifs, etc. et se déroule sur une journée.

Le calendrier des formations est disponible sur le site de l'UTIP et est publié dans la *Lettre des Nouvelles pharmaceutiques* (voir pages suivantes).