

DÉMARCHE QUALITÉ À L'OFFICINE :

un réel engagement des pharmaciens au service de la sécurité des patients

Forts du succès de la première feuille de route, le Haut Comité Qualité à l'Officine a lancé une enquête auprès des pharmaciens pour apprécier le déploiement de la Démarche Qualité Officine (DQO) sur le terrain et adapter les actions d'accompagnement envisagées pour 2023-2027.

Avec 3 733 pharmaciens répondants, l'enquête conduite du 11 septembre au 9 octobre 2023 livre ses premières conclusions :

Parmi les pharmaciens impliqués dans la démarche qualité via la réalisation de leur autoévaluation (76% des pharmaciens), **la grande majorité s'est engagée activement dans la mise en place d'outils qualité** au sein de leur officine (9 répondants sur 10). **Près de 8 répondants sur 10 ont désigné un membre de leur équipe comme responsable qualité.** Malgré des contraintes de temps (9 répondants sur 10) ou de ressources humaines (4 répondants sur 10), **les pharmaciens saluent l'accompagnement proposé par le biais d'outils numériques.**

L'enquête a ainsi validé la pertinence et l'intérêt de la DQO pour la profession, les défis énoncés dans la feuille de route de 2023-2027 ainsi que les actions à mettre en œuvre. Elle démontre également l'engagement des pharmaciens à fiabiliser et sécuriser leurs actes, à se préparer à l'évolution de la profession et ainsi accentuer la relation de confiance avec les patients.

La synthèse des résultats de l'enquête est à retrouver [ICI](#)

Pour autant, 24 % des pharmaciens d'officine n'ont pas encore adhéré à cette démarche. Si un véritable travail d'information et d'accompagnement demeure nécessaire, les représentants de la profession entendent bien s'appuyer sur les résultats de cette étude pour poursuivre leurs actions.

D'ici 2027, en application de la seconde feuille de route présentée en avril 2023, le Haut Comité Qualité à l'Officine prévoit notamment :

- La mise à disposition d'un guide pratique de mise en œuvre de la DQO, actuellement en cours d'élaboration
- La création et la mise en ligne d'un espace numérique privé et sécurisé, « Ma DQO perso », proposant aux pharmaciens un accompagnement digital personnalisé associé à des indicateurs de progression
- La mise en place d'un observatoire visant à apprécier le déploiement de la DQO et proposer des mesures correctives en fonction des attentes des pharmaciens
- La formalisation d'un Système de Management de la Qualité (SMQ), dans l'objectif d'obtenir une certification NF EN ISO 9001 de la DQO

DÉMARCHE QUALITÉ À L'OFFICINE :

un réel engagement des pharmaciens au service de la sécurité des patients

Contacts presse

Ordre national des pharmaciens
ptaddei@ordre.pharmacien.fr
01 56 21 35 90

Association Nationale des Etudiants
en Pharmacie de France
presse@anepf.org

Association de Pharmacie Rurale
apr.pharmacie@wanadoo.fr

Collectif des Groupements de Pharmaciens
d'Officine
06 71 42 85 61

Collège des Pharmaciens Conseillers
et Maîtres de Stage
secretariat.cfpcms@gmail.com

Federgy - La chambre syndicale des groupements
et enseignes de pharmacies
06 71 42 85 61

Fédération Syndicale des Pharmaciens de France
pbesset@fspf.fr

Union Des Groupements de Pharmaciens d'Officine
laurent.floche@udgpo.com

Union Syndicale des Pharmaciens d'Officine
variot@uspo-paris.fr

