



La démarche ISO 9001-QMS Pharma[®] Facilitatrice de l'interprofessionnalité

L'engagement dans la qualité favorise l'exercice pluriprofessionnel des officinaux

Synonymes de gain de temps, d'efficacité et d'exercice sécurisé, les bonnes pratiques et la méthodologie proposées par Pharma Système Qualité (PHSQ) favorisent les coopérations interprofessionnelles. C'est ce que laisserait penser le nombre d'engagés dans la démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma[®] membres d'une MSP ou d'une CPTS.

Paris, le 24 octobre 2024. « L'enquête annuelle de Pharma Système qualité (PHSQ) révèle que les pharmaciens engagés de longue date dans la démarche qualité sont plus tournés vers l'interprofessionnalité ». Une évolution bienvenue selon la présidente de PHSQ, Laëtitia Henin-Hible, puisque les coopérations entre professionnels de santé apportent des réponses innovantes aux attentes des patients et à l'ensemble des acteurs de soins avec, par exemples, la vaccination à l'officine, la prise en charge de l'odynophagie ou des brûlures mictionnelles, le bilan partagé de médication...

Mais ce qui pourrait sonner comme une évidence, à l'heure où chacun ambitionne d'améliorer le parcours de santé et de faciliter l'accès aux soins, ne semble convaincre que les deux tiers des officinaux du réseau alors que 83 % des pharmacies engagées de PHSQ sont partie prenante d'une initiative interprofessionnelle locale.

Réflexes et protocoles propices aux coopérations interprofessionnelles

« Les maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP), les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) ou à un autre niveau les équipes de soins primaires (ESP) sont autant de structures à même de favoriser le rapprochement des acteurs du système de santé », ajoute cette titulaire installée à côté de Rennes (Ille-et-Vilaine) et adhérente d'une CPTS créée depuis dix-huit mois.

Mais au-delà du vœu pieu, la tentation de la coopération peut apparaître comme un dilemme pour des officinaux en manque de temps. Car le seul fait de se rapprocher d'autres professionnels de santé peut ressembler à une strate supplémentaire chronophage.

A cette question, Christine Bihl a trouvé les réponses appropriées dans la démarche qualité de PHSQ. « L'accompagnement proposé par l'association et les procédures mises en place permettent d'acquérir des réflexes et d'instaurer des protocoles, à l'instar de celui sur la cystite, qui trouvent tout leur sens dans le cadre des coopérations interprofessionnelles », explique cette titulaire parisienne et administratrice de la CPTS Paris XIII qui fédère plus de deux cents professionnels de santé, du social et du médico-social.

Outils utiles et aide précieuse

Un avis partagé par Hadrien Philippe, pharmacien adjoint dans l'officine de Pamproux (Deux Sèvres) où il est par ailleurs en charge de la qualité. « Les process prônés par PHSQ à partir des référentiels ISO 9001-QMS Pharma[®] nous permettent d'anticiper les demandes des patients et donc de nous organiser au mieux », explique cet ancien vice-président de



COMMUNIQUE DE PRESSE

l'ANEPF (Association nationale des étudiants en pharmacie de France). Un enjeu central pour ce diplômé de la faculté de Poitiers dont la thèse portait sur « Les nouvelles missions pour le pharmacien d'officine de demain ».

Car les officinaux doivent aujourd'hui suivre les pathologies de leurs patients-clients, ajuster leurs ordonnances, leur proposer des dépistages voire leur prescrire les produits appropriés pour certaines pathologies. Autant d'actions qui s'inscrivent dans un cadre interprofessionnel. Et pour cet adjoint, dont le titulaire est vice-président de la CPTS Sud Deux Sèvres, il ne fait aucun doute que « les outils proposés par PHSQ procurent une aide précieuse et pourraient même, à l'instar du LQO (logiciel de qualité officinal), être proposés à d'autres professionnels de santé engagés dans un exercice coordonné ».

Exercice professionnel facilité

Car l'approche globale d'optimisation et le pilotage de projets proposés par PHSQ sont autant de moyens de gagner du temps et donc de l'efficacité. Au point que les officinaux engagés dans la démarche ISO 9001-QMS Pharma® ne sauraient désormais s'en passer, à l'instar de Valérie Lourenço-Bouché. Et cette titulaire, installée à Damvillers (Meuse) et engagée auprès de PHSQ depuis 2008, de préciser : « l'aide apportée par l'association est gage de sérénité au quotidien et de sécurité au comptoir car les procédures et autres fiches mises à disposition facilitent notre exercice professionnel ».

C'est d'ailleurs ce gain de temps au quotidien qui a incité cette diplômée de la faculté de Strasbourg de s'engager dans l'interprofessionnalité. Jusqu'à présider pendant deux ans une MSP avant de rejoindre la CPTS du Nord-Meusien. Une expertise qui lui a permis de prendre conscience que la démarche qualité prônée par PHSQ trouvait un écho chez d'autres professionnels de santé, comme les infirmiers. Preuve, s'il en est besoin, que PHSQ est un laboratoire d'idées à même de rapprocher les professionnels de santé au travers de projets à forte valeur ajoutée pour les patients, comme l'expérimentation Osys (orientation dans le système de soins)...

Pharma Système Qualité en quelques mots

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité® (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les Bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma®. www.pharmasystemequalite.com

Cette approche collective permet de mutualiser efficacement les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement et qu'elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement d'un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation.

Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse, et adapté à la pratique française.

** La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma® rassemble aujourd'hui 2 750 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 17 Groupements d'officines : Alphega, Apothera, Apsara, Ceido, Coop APM, Essentiels Pharma, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Magdaleon, Objectif Pharma, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Réseau Santé, Santalis.*

Contact presse : Bureau Ariane Prêtre / Relations Medias

Tel : 06 81 37 72 48 / ariane.pretre@wanadoo.fr