



Le Référentiel Qualité

Les indicateurs de performance



**Construisons les critères
qualitatifs et quantitatifs éligibles**

EXEMPLE

Engagement 0 :

La direction de la pharmacie s'engage à mettre en place un système d'information destiné à maintenir un niveau de qualité constant et vérifié.

critère éligible

Qualitatifs

=

Quantitatifs

=

Qui a signé la procédure ?

Nombre de signatures nécessaire

Les 12 engagements de la qualité en officine.

	<i>page</i>
Engagement 1 : L'accès à l'officine	4
Engagement 2 : L'aspect extérieur	6
Engagement 3 : L'aménagement intérieur	8
Engagement 4 : Le matériel	18
Engagement 5 : L'organisation de l'officine	22
Engagement 6 : La communication vers la clientèle	27

	<i>page</i>
Engagement 7 : La communication et les relations de travail au sein de l'équipe	30
Engagement 8 : L'accueil	37
Engagement 9 : La dispensation	42
Engagement 10 : La vente	50
Engagement 11 : La sécurité	54
Engagement 12 : La formation professionnelle continue	56

Référentiel Qualité Qualimut

L'accès à l'officine

Engagement 1

Les clients ne rencontrent pas de difficultés pour se rendre à l'officine.



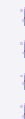
Points à évaluer.

- La signalisation extérieure permet de reconnaître aisément l'officine depuis la rue (croix verte lumineuse...)
- Des places de parkings existent en nombre suffisant aux abords de l'officine. Un emplacement spécifique prévu pour les personnes handicapées est présent.
- L'accès à l'entrée de la pharmacie est facile (porte automatique, rampe...).
- Les personnes à mobilité réduite (personnes handicapées, poussettes...) peuvent accéder facilement à l'entrée de l'officine.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

L'aspect extérieur

Engagement 2

L'aspect extérieur donne une bonne image de l'officine.



Points à évaluer.

- Les abords extérieurs (façade, entrée, vitrine...) sont propres et donnent une bonne image de l'officine.
- Les vitrines de la pharmacie sont informatives, esthétiques et originales.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

L'aménagement intérieur

Engagement 3.1 (intérieur - aspects généraux...)

De manière générale l'intérieur de l'officine est aménagé pour que celle-ci soit accueillante et agréable pour la clientèle et les gens qui y travaillent.

Points à évaluer.

- L'aménagement intérieur crée une ambiance accueillante.
- Les différents endroits de l'officine (espace client, réserve, préparatoire) sont suffisamment bien éclairés.
- La température de l'officine est agréable pour la clientèle et adaptée aux activités des personnes qui y travaillent.
- La clientèle n'est pas incommodée par des odeurs désagréables.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation.
- Questionnaire Clients.

Indicateurs.

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'aménagement intérieur

Engagement 3.2 (les rayonnages...)

L'agencement des rayonnages est réalisé de manière à répondre efficacement aux attentes et aux besoins de la clientèle.

Points à évaluer.

- Au niveau des rayonnages la place des différentes catégories de produits est clairement indiquée par le biais d'une signalétique appropriée en tête de linéaire.
- Les produits sont répertoriés et rangés dans les rayonnages selon un ordre logique et immédiatement intelligible.
- Les rayonnages sont facilement accessibles à la clientèle et les produits situés derrière les comptoirs sont facilement identifiables.
- Les présentoirs et les rayonnages sont disposés de manière à ne pas entraver les mouvements de la clientèle dans l'officine.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'aménagement intérieur

Engagement 3.3 (les comptoirs...)

Les comptoirs de l'officine sont nombreux, facilement accessibles, adaptées aux comportements de la clientèle et permettent de garantir la confidentialité

Points à évaluer.

- Les comptoirs sont suffisamment nombreux pour bien accueillir la clientèle présente dans l'officine.
- Les comptoirs sont facilement accessibles (position, taille...). Les éventuels présentoirs présents sur les comptoirs ne gênent pas la communication avec les clients.
- Une tablette à l'avant des comptoirs permet de poser des objets encombrants (sac à main par ex.).
- Les comptoirs sont agencés de manière à garantir la confidentialité avec les clients (espace suffisant entre les comptoirs, distance par rapport à l'espace d'attente, zone de discrétion, etc.).
- L'aménagement du comptoir permet une délivrance sécurisée

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'aménagement intérieur

Engagement 3.4 (les différentes surfaces de l'espace client...)

L'officine dispose d'un espace d'attente aménagé, d'un espace de jeux pour les enfants et d'un espace de confidentialité.

Points à évaluer.

- La surface de vente est suffisante pour permettre une bonne circulation de la clientèle
- Un espace d'attente avec des places assises est à la disposition de la clientèle. Cet espace est clairement identifiable et le nombre de places est suffisant.
- Un espace de jeux sécurisé pour les enfants est présent dans l'officine. Celui-ci est disposé de manière à ne pas perturber les autres clients de l'officine.
- Un espace propre à la confidentialité, à l'écart des autres comptoirs est disponible pour la clientèle en cas de besoin.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaires Clients, Observation Visuelle.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'aménagement intérieur

Engagement 3.5 (la fonctionnalité des locaux...)

L'officine est aménagée de manière à être un lieu de travail spacieux et fonctionnel pour l'équipe officinale.

Points à évaluer.

- Les zones de stockage sont de taille suffisante et permettent d'ordonner facilement les différentes catégories de produits.
- Les postes de travail sont suffisamment spacieux pour ne pas entraver les mouvements.
- Le matériel informatique (écran, clavier, imprimante...) est facilement accessible.
- Il existe une salle de réunion capable d'accueillir le personnel.
- Un espace permettant de prendre une pause est présent.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

Le matériel

Engagement 4.1 (l'informatique...)

Les outils informatiques sont adaptés aux pratiques quotidiennes

Points à évaluer.

- Les ressources informatiques à disposition de l'équipe permettent de fournir un traitement rapide de l'information (carte vitale, fichiers informatiques des clients...)
- Les ressources informatiques à disposition de l'équipe permettent de gérer rapidement les stocks et les ventes
- Les ressources informatiques à disposition de l'équipe permettent de gérer facilement les paiements (facturation).
- Les besoins en consommables sont régulièrement vérifiés.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

Le matériel

Engagement 4.2 (utilisation du matériel...)

Les matériels sont utilisés à bon escient et dans des conditions optimales

Points à évaluer.

- L'officine dispose d'un réfrigérateur, équipé d'un thermomètre de type enregistreur, exclusivement réservé aux médicaments.
- L'étalonnage et la maintenance du matériel sont régulièrement effectués.
- Le matériel est systématiquement décontaminé avant la mise à disposition au public.
- L'équipe dispose de sources d'informations suffisantes (bibliothèques, Internet, ouvrages, guides..).
- Une procédure de nettoyage régulière et contrôlée est appliquée dans l'officine.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Observation visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs
- Questionnaire Collaborateurs

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'organisation de l'officine

Engagement 5.1 (le personnel...)

Le personnel présent dans l'officine est en mesure de répondre efficacement à toutes les sollicitations.

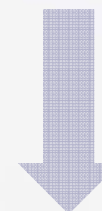
Points à évaluer.

- Généralement l'effectif est ajusté pour répondre aux besoins des clients
- Le niveau de connaissances des personnes présentes au comptoir permet de fournir au client une information complète et compréhensible.
- Chaque membre de l'officine porte un insigne sur lequel figure clairement son nom et sa fonction.
- L'absence du pharmacien directeur n'altère pas le fonctionnement de l'officine.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Clients, Observation visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

L'organisation de l'officine

Engagement 5.2

(Elaboration du planning et répartition des tâches...)

L'organisation du travail et la répartition des tâches se fait en collaboration avec l'ensemble de l'équipe officinale et en tenant compte de toutes les contraintes.

Points à évaluer.

- Le planning est réalisé en concertation avec l'ensemble des collaborateurs et tient compte de toutes les contraintes.
- La répartition des congés se fait en collaboration avec l'ensemble de l'équipe et de sorte à ne pas altérer le fonctionnement global de l'officine.
- Le rôle de chaque membre de l'équipe et les éventuelles délégations sont clairement définis et sont répertoriés dans un support écrit accessible.
- Le pharmacien directeur délègue régulièrement certaines tâches à ses collaborateurs en fonction de leurs aptitudes.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Entretien avec le pharmacien directeur.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

Communication vers la clientèle

Engagement 6.1 (Informations pratiques...)

Les clients ont facilement accès aux informations pratiques concernant l'officine.

Points à évaluer.

- Le nom de la pharmacie et les horaires d'ouverture sont clairement visibles de l'extérieur et sont connues de la clientèle. (c11-13*) (OE)
- L'appartenance à la mutualité est connue de la clientèle. (c11B)

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

Communication vers la clientèle

Engagement 6.2

(Informations santé...)

Les clients sont bien informés des différents services que propose l'officine.

Points à évaluer.

- L'ensemble des spécialités et services que propose l'officine sont clairement indiqués à l'entrée de l'officine.
- Au sein de l'officine différents supports d'information du type magazines, brochures ou fiches conseils sont visibles et à la disposition de la clientèle.
- Une boîte à idées est à la disposition des clients pour pouvoir faire des suggestions.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Clients, Observation Visuelle.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

Communication vers la clientèle



Engagement 6.3 (santé...)

L'officine relaye les actions de prévention et de santé publique.

Points à évaluer.

- L'officine répond favorablement aux sollicitations de l'UNSAM.

Outils d'évaluation.

- Observation Visuelle.

Indicateurs

-



Référentiel Qualité Qualimut

Communication et relations de travail au sein de l'équipe

Engagement 7.1

(Communication au sein de l'équipe...)

L'échange d'information entre les membres de l'officine est efficace et régulier.

Points à évaluer.

- Des moyens de communication (tableau, cahier de liaison...) sont utilisés régulièrement et permettent aux collaborateurs de communiquer efficacement entre eux.
- Il existe une politique de collaboration entre les salariés au sein de l'officine qui permet un partage efficace des connaissances.
- Des réunions de travail systématiques et régulières existent au sein de l'officine et permettent par la participation de tous d'améliorer le fonctionnement de la pharmacie.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

Communication et relations de travail au sein de l'équipe

Engagement 7.2 (Gestion des difficultés...)

Les membres de l'équipe officinale ont la possibilité d'exposer les problèmes qu'ils rencontrent durant leur activité.

Points à évaluer.

- Régulièrement des entretiens individuels permettent de faire le bilan personnel des missions réalisées et à venir.
- Lorsqu'ils le souhaitent les collaborateurs ont la possibilité d'exprimer les problèmes qu'ils rencontrent et le pharmacien directeur est à l'écoute des suggestions des salariés.
- Une collecte régulière des informations et des retours d'expériences est organisée auprès des collaborateurs au sujet des relations avec les grossistes et les fournisseurs.
- Les collaborateurs sont consultés pour le choix qualitatif des référencements.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

Communication et relations de travail au sein de l'équipe

Engagement 7.3 (Motivation et reconnaissance...)

Au sein de l'officine chaque membre de l'officine a pu trouver sa place.

Points à évaluer.

- Le diplôme de chacun des membres de l'officine est reconnu à sa juste valeur. Le travail de chaque individu est en adéquation avec ses diplômes.
- Les motivations de chacun sont reconnues et exploitées au travers des responsabilités et initiatives qui lui sont offertes.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs



Référentiel Qualité Qualimut

L'accueil

Engagement 8.1

(L'accueil téléphonique...)

En cas d'appel téléphonique, un membre de l'officine décroche rapidement et apporte une réponse adaptée à son interlocuteur.

Points à évaluer.

- Généralement le téléphone ne sonne pas plus de trois fois.
- La personne qui décroche se présente et indique à son interlocuteur le nom de l'officine.
- Un message enregistré prévient le client lorsque la ligne est occupée ou si l'officine est fermée, auquel cas ce message précise les horaires d'ouverture.
- Si la personne qui décroche n'est pas en mesure de renseigner son interlocuteur, elle l'oriente vers un autre correspondant capable de le renseigner.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Fournisseurs, Observation .
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Fournisseurs, Observation.
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Fournisseurs, Observation.
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Fournisseurs, Observation.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

L'accueil



Engagement 8.2

(L'accueil au comptoir...)

Au comptoir l'équipe est accueillante, rapide et efficace.

Points à évaluer.

- Lorsqu'il rentre ou sort de l'officine, le client est systématiquement salué par les collaborateurs situés derrière les comptoirs. S'il s'agit d'un client habituel il est identifié par son nom.
- La personne au comptoir est rapide et efficace dans sa démarche et elle est à l'écoute des besoins de la clientèle même en cas d'affluence.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients, Observation Visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients, Observation Visuelle.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La dispensation

Engagement 9.1

(La lecture de l'ordonnance...)

Une lecture approfondie de l'ordonnance est systématiquement réalisée.

Points à évaluer.

- A la lecture de l'ordonnance on identifie généralement la ou les pathologie(s) du client.
- Une analyse approfondie de l'ordonnance est réalisée en identifiant systématiquement les contre indications, la posologie prescrite, la durée du traitement et les effets indésirables.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients.

Indicateurs

-



Référentiel Qualité Qualimut

La dispensation

Engagement 9.2 (*La prescription...*)

Le client reçoit toutes les informations nécessaires concernant son traitement.

Points à évaluer.

- Dans l'ensemble le client est bien informé de l'acte de substitution, des modalités de prise des médicaments (horaires, posologie...), des effets indésirables et des interactions médicamenteuses.
- Généralement la personne qui réalise la prescription vérifie la compréhension des informations fournies au client.
- Lorsque la pathologie semble l'exiger, le client est généralement orienté vers la consultation médicale.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients, Observation Visuelle (taux de substitution).
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La dispensation

Engagement 9.3 (*Le suivi du traitement...*)

Un suivi systématique des traitements est réalisé et consulté à chaque venue du client.

Points à évaluer.

- Concernant les maladies chroniques, un historique des prescriptions de chaque client est disponible.
- A chaque venue du client on le questionne sur le résultat du traitement suivi et sur les problèmes rencontrés.
- Une trace écrite des décisions face aux prescriptions ou face aux demandes des clients est conservée en cas d'avis motivé (Opinion Pharmaceutique & Dossier Thérapeutique).

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La dispensation

Engagement 9.4 (Conseils et informations...)

Le personnel est en mesure d'apporter au client toute l'information que celui-ci demande.



Points à évaluer.

- Les collaborateurs disposent de suffisamment de connaissances concernant les produits pour satisfaire la demande d'information de la clientèle. Dans le cas d'un conseil particulier, une base donnée (fiche technique, brochures, Internet...) permet de fournir au client une réponse rapidement.
- Lors d'une demande de conseil, les questions pertinentes par rapport à la pathologie du client sont posées (allergies, traitement en cours...).
- De manière générale, vous êtes en mesure d'informer la clientèle en ce qui concerne la disponibilité des différents produits.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs,
- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La vente

Engagement 10.1 (la disponibilité des produits...)

L'officine propose une diversité de produits et services suffisante et les produits prescrits sur ordonnance sont disponibles à la venue du client.

Points à évaluer.

- Les produits prescrits sur ordonnance sont généralement disponibles lorsque le client se rend dans l'officine.
- La diversité et la quantité des produits présents dans l'officine est suffisante pour répondre aux besoins de la clientèle.
- L'officine prend en compte les attentes de ses clients (horaires d'ouvertures, diététique, caisse rapide, boîte à idées, etc.).

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Clients.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Clients, Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La vente



Engagement 10.2 (la disponibilité des produits...)

Concernant la vente, les réglementations par rapport au retrait des lots et aux paiements sont toujours suivies.

Points à évaluer.

- Le prix des produits destinés à la vente est clairement affichés et visible de loin.
- Le retrait des lots s'effectue systématiquement après réception de l'information et un suivi systématique de l'acte est réalisé à partir d'une trace écrite.
- Lors d'un paiement par espèces, chèque ou carte bancaire, un ticket de caisse est automatiquement remis au client.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Clients, Observation visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Clients.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La sécurité

Engagement 11.1

Les locaux et les pratiques garantissent la sécurité des personnes au sein de l'officine.

Points à évaluer.

- Un dispositif spécifique et sécurisé permet d'effectuer des livraisons en dehors des horaires d'ouvertures.
- L'aménagement de l'officine suscite un sentiment de sécurité auprès des membres de l'équipe officinale.
- Les produits à risques (liquides inflammables par exemple) sont stockés en toute sécurité et des mesures sont prises pour empêcher l'accès aux médicaments et substances classés comme stupéfiant.
- Une politique d'analyse et de prévention des risques est en place dans l'officine.

Outils d'évaluation.

- Questionnaire Collaborateurs, Questionnaire Fournisseurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

■



Référentiel Qualité Qualimut

La formation professionnelle continue

Engagement 12

La formation continue garantit le maintien et l'actualisation des connaissances nécessaires pour exercer les différentes activités officinales

Points à évaluer.

- Un plan de formation annuel rigoureusement élaboré répond aux besoins de formation de l'équipe.
- Les formations proposées tiennent compte des compétences disponibles et des compétences souhaitées.

Outils d'évaluation.

- Observation visuelle.
- Questionnaire Collaborateurs.

Indicateurs

-

