

**La Qualité en officine est un élément important à nos yeux, à ne pas négliger.**

Ce nouveau service de l'UPHOC permet au **pharmacien titulaire et à son équipe officinale** non seulement de s'évaluer mais aussi d'avoir une **approche objective et neutre du travail effectué au sein de l'officine.**

Cette double approche répond à des critères et obligations qui sont souhaités par l'afmps.

Ce service payant de coaching permet à l'équipe officinale d'améliorer les points faibles tout en se fixant des objectifs précis.

**Ce que disent les pharmaciens du parcours qualité :**

*'Je me faisais une montagne du Manuel de qualité MyQA. Le coaching m'a permis de cerner les points importants.'*

*'Un regard extérieur aide à remotiver l'équipe à propos des services Pharmacien de référence et BUM Asthme.'*

*'Je viens de reprendre une pharmacie. Grâce au coaching, j'envisage le passage de l'inspecteur avec sérénité.'*

*'Avec une coach qui est aussi pharmacienne, on se sent compris. Nous avons avancé rapidement pour atteindre nos objectifs.'*

Isabelle Defrance, Dr en Pharmacie, formatrice et coach avec expérience en Process com, en Communication non-violente, en Coaching certifié ICF, en Aromathérapie, en Nutrithérapie (Cerden), et des formations SSPF...



*« Après quelques années en officine et dans la communication, j'ai développé des formations pour les professionnels de la santé. La spécificité de ces formations et des parcours de coaching est l'interactivité et l'apprentissage basés sur les jeux de rôle. Depuis vingt ans, je forme et coache les pharmaciens et professionnels de la santé afin qu'ils deviennent acteurs de leur développement et prennent soin de leurs projets. »*



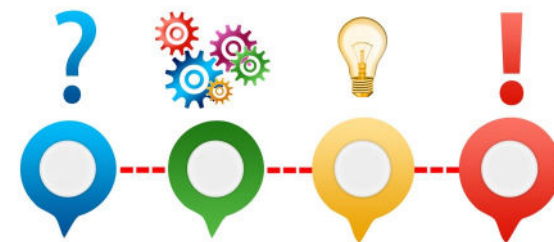
**N'hésitez pas à nous contacter pour avoir des renseignements supplémentaires**

**Jean-Pol Cirriez**  
Pharmacien Coordinateur de l'UPHOC  
GSM : 0498.538.979 - mail : cirriez@uphoc.be

**Isabelle Defrance**  
Pharmacienne, formatrice et coach  
GSM: 0479 33 32 69  
Email: i.defrance@pharmadvance.be

UNION PHARMACEUTIQUE  
DU HAINAUT OCCIDENTAL ET CENTRAL

# LE COACHING QUALITÉ PROPOSÉ PAR L'UPHOC



# Un parcours de qualité en 3 étapes

L'Uphoc a décidé de proposer aux pharmaciens un parcours de 10h réparti en 3 demi-journées passées dans l'officine avec le titulaire et son équipe. Un tarif adapté à l'officine avec une prise en charge financière par l'union ainsi qu'une intervention du Fonds 313 permettent de réduire les coûts de ce service pour les clients OT.

Ce parcours est réalisé en collaboration avec une coach officinale et pharmacienne, Isabelle Defrance. Le matériel utilisé est issu en grande partie du Manuel de qualité MyQA. Le coaching conduit souvent à réactualiser ce manuel et à le personnaliser grâce à un plan d'action réalisable.



Etape 1 : de l'audit au plan d'action  
 Etape 2 : les thématiques approfondies  
 Etape 3 : la finalisation du plan d'action



## Etape 1 : de l'audit au plan d'action

La première demi-journée va permettre, avec l'implication du titulaire, de faire une 'photo' du fonctionnement de la pharmacie. La première visite conduit aussi à l'établissement d'un plan d'action.

Vingt items sont abordés. Ces différents points relèvent de trois grandes thématiques :

- 1 – la logistique
- 2 – les soins et le suivi pharmaceutiques
- 3 – le management et la communication interne et externe.

BILAN PROVISOIRE:

|    |  | OK                         |  |  |
|----|--|----------------------------|--|--|
|    |  | AMÉLIORATION(S) À APPORTER |  |  |
|    |  | À METTRE EN PLACE          |  |  |
| N° | Thèmes   |                            |  |  |
| 1  | Liste des médicaments et dispositifs médicaux obligatoires   |                            |  |  |
| 2  | Vérification date de péremption matières premières, préparations officinales et médicaments                                      |                            |  |  |
| 3  | Méthodologie de suivi des commandes patients (continuité des soins)  |                            |  |  |
| 4  | Adaptation du stock , agencement du stock  |                            |  |  |
| 5  | Vérification posologie, mention posologie sur étiquette , remise matériel au patient (Qualité de délivrance)                     |                            |  |  |
| 6  | Encodage des MNSP et produits de santé dans le DP (et DPP)   |                            |  |  |
| 7  | Pharmacien de référence: schéma de médication -mise à jour   |                            |  |  |
| 8  | Contrôle température frigo   |                            |  |  |
| 9  | Contrôle balance, conditionnements, étiquetage, autocontrôle des préparations  |                            |  |  |
| 10 | Entretien, conformité aérosol (location)(cfr dossier CDSP)   |                            |  |  |
| 11 | Coin de confidentialité (documentation des entretiens)   |                            |  |  |
| 12 | Informations au niveau de l'officine, service de garde (communication externe)   |                            |  |  |
| 13 | Prix dans la zone publique et mise à jour  |                            |  |  |
| 14 | Personnel officine: engagement, confidentialité, rôle et formation continue des employés, concertation entre membres de l'équipe |                            |  |  |
| 15 | Communication, collaboration, contacts multidisciplinaires (avec médecins)   |                            |  |  |
| 16 | GDPR - sécurisation des données  |                            |  |  |
| 17 | Site Web   |                            |  |  |
| 18 | Sourcere infos disponibles et utilisées (Delphi, lecrat, Cybele,...)   |                            |  |  |
| 19 | Pharmacovigilance (RMA; enregistrement et notification - fiche jaune)  |                            |  |  |
| 20 | Gestion des plaintes   |                            |  |  |

## Etape 2 : les thématiques approfondies

A la fin de la première séance, le titulaire choisit les thématiques sur lesquelles lui et son équipe souhaitent travailler avec le soutien du coach. Les thématiques les plus demandées sont celles ayant trait aux soins et suivi pharmaceutiques. En tant que formatrice expérimentée, la coach fait le point sur les connaissances de l'équipe et apporte si besoin un complément à la maîtrise de la thématique.



Des aides, des pistes, conseils et astuces sont donnés pour améliorer votre travail en se basant par exemple sur les outils MyQA.

## Etape 3 : la finalisation du plan d'action

Lors de la troisième étape, un temps est consacré à l'équipe sur une thématique non abordée lors de la séance précédente et la coach refait le point avec le titulaire sur le plan d'action et sur la vision de l'évolution future de l'officine.