

pharmaSuisse inside: prestations du siècle

## QMS Pharma 2010

Eva von Wartburg

**QMS-Pharmacie, le système de gestion de la qualité de pharmaSuisse axé sur la pratique, a été révisé en 2009 et introduit avec succès dans l'intervalle (voir pharmaJournal 12/2009). Depuis janvier 2010, tous les audits sont organisés d'après les nouveaux critères. En raison du nombre plus important d'audits à effectuer, pharmaSuisse recherche maintenant de nouveaux auditeurs QMS (voir encadré).**

Les pharmaciens sont contraints de prouver la qualité de leurs prestations en vertu de la loi (art. 58 LAMal et art. 77 OAMal) et de la convention tarifaire RBP (annexe V). Ceci explique l'intérêt toujours grandissant pour le système QMS-Pharmacie. Des contrats de groupe ont par exemple été conclus avec trois sociétés cantonales de pharmacie qui proposent aux pharmacies inscrites des ateliers QMS pour les informer sur le système QMS-Pharmacie et l'audit à venir. Pour davantage d'informations concernant le système QMS-Pharmacie, veuillez consulter la brochure jointe à la présente édition du pharmaJournal.



Eva von Wartburg,  
responsable du projet  
QMS-Pharmacie  
depuis le 1<sup>er</sup> janvier  
2010

### Foire Aux Questions

Les premières expériences avec le nouveau système ont pu être recueillies dans l'intervalle à l'occasion d'audits et d'ateliers. Ci-après, nous répondons aux questions les plus fréquentes.

*Quelles sont les premières expériences avec le nouveau système QMS-Pharmacie?*

Le nouveau système a été introduit avec succès. Les nouveaux critères ont été expliqués aux auditeurs qui ont maintenant adopté les nouveaux formulaires. La base de données a également été renouvelée, ce qui a représenté un important défi.

Certains ateliers ont déjà été organisés avec succès. Grâce à la vaste expérience des auditeurs QMS qui animent ces ateliers, les participants obtiennent de précieux conseils, principalement sur l'application pratique en pharmacie.

Les pharmaciens qui ne peuvent pas participer à un atelier peuvent se préparer à l'audit en s'inscrivant à un séminaire d'équipe (payant).

*Quelles sont les réserves des pharmaciens à l'égard du système QMS?*

Le travail exigeant à remplir quotidiennement met de nombreux pharmaciens à déjà forte contribution. L'idée de devoir

encore consacrer de leur temps pour introduire un système de gestion de la qualité ne les enchante donc pas vraiment. D'autres pharmaciens estiment qu'ils accumulent déjà assez de papier et n'ont pas envie d'en amonceler encore plus avec le QMS.

L'introduction d'un système de gestion de la qualité n'est pas du seul ressort du pharmacien. Sa mission principale consiste plutôt à motiver l'équipe pour un tel système pour ensuite pouvoir relever le défi tous ensemble. De nombreuses tâches peuvent très bien être confiées à l'assistante en pharmacie lors de la préparation (p.ex. commander et trier le matériel de démonstration ou les brochures, actualiser la liste des articles en location, aménager un coin pour les enfants, etc.).

Ceci permet de créer un esprit d'équipe et d'encourager tout le monde à relever un objectif commun.

Il est possible de se préparer à l'audit pendant huit mois. Ensuite, il ne faut pas remplir 100% des critères mais seulement 60% à 70% d'entre eux. Les exigences ne sont donc pas insurmontables!

*A combien s'élèvent les coûts?*

Pour les pharmacies membres de pharmaSuisse, le premier audit coûte CHF 4650.-. Ce montant couvre les frais pour le manuel QMS, la journée d'audit, le rapport d'audit, l'analyse de satisfaction de la clientèle, le matériel de relations publiques, ainsi que tous les coûts liés au certificat et à son enregistrement (à condition que l'audit soit réussi). Ceci correspond à un montant d'environ CHF 4.- par jour pendant les trois ans de validité du label QMS. Un audit de renouvellement est CHF 300.- meilleur marché que le premier audit.

En outre, les pharmacies certifiées QMS ne doivent pas payer les Mystery Shopping organisés conformément à la convention tarifaire RBP. En effet, deux Mystery Shopping (audits intermédiaires) sont déjà inclus dans le prix du système QMS-Pharmacie.



Par rapport aux années précédentes, le nombre d'audits a considérablement augmenté en 2010 du fait de ces contrats de groupe. Des auditeurs QMS supplémentaires sont donc recherchés.

## 22 *Est-ce que tout ceci n'entraîne pas un amoncellement de papier?*

Certaines procédures doivent impérativement être disponibles par écrit pour garantir la qualité. Il s'agit par exemple de directives qui doivent exister sur divers sujets (p.ex. quand substituons-nous des originaux par des génériques? Quels médicaments acceptons-nous de reprendre? Comment procédons-nous lors de l'entrée de marchandises?). Ce travail doit être effectué lors du premier audit. Par la suite, les documents sont disponibles et doivent uniquement être adaptés lors d'une modification des procédures.

De telles directives peuvent se révéler très utiles, p.ex. lors de l'initiation de nouveaux collaborateurs ou lors du remplacement d'un collaborateur absent. Les procédures sont clairement définies et l'équipe peut présenter aux clients une image homogène.

## *Quelle est la situation par rapport aux auditeurs QMS?*

Il est réjouissant de constater qu'un nombre aussi important de pharmacies adoptent le système QMS-Pharmacie. Ainsi, nous avons près de quatre fois plus d'audits à organiser que l'année précédente. D'après nos projections, cette tendance devrait se poursuivre en 2011. Cette évolution nous force à trouver de nouveaux auditeurs.

Tous les pharmaciens qui remplissent les conditions requises et qui sont intéressés (voir encadré) peuvent s'annoncer. Nous prévoyons de former de nouveaux auditeurs dès cette année.

## *Est-ce qu'il existe des auditeurs QMS qui travaillent dans des pharmacies de chaîne ou des groupements?*

L'idéal est bien sûr que les auditeurs travaillent dans une pharmacie certifiée QMS et connaissent déjà le système QMS-Pharmacie et ses procédures.

De nombreux pharmaciens compétents et engagés travaillent dans des pharmacies de chaîne et pourraient parfaitement remplir les activités d'un auditeur QMS.

Pour des raisons de concurrence, certains propriétaires de pharmacie acceptent toutefois difficilement d'être contrôlés par un auditeur QMS qui travaille dans une pharmacie de chaîne. Bien que tous les auditeurs soient soumis au secret professionnel (et sous menace de sanctions pénales en cas de violation), certains pharmaciens ne montrent pas volontiers leurs chiffres ou craignent que leurs bonnes idées soient copiées. Chaque pharmacie a par conséquent le droit de refuser un auditeur QMS.

## *Comment le système QMS-Pharmacie évoluera-t-il à l'avenir?*

Actuellement, nous travaillons intensément au développement du QMS Plus qui devrait venir compléter le QMS Basic (actuellement QMS-Pharmacie). Le premier module de QMS Plus se penchera sur les «conseils aux fumeurs» – un défi supplémentaire pour les pharmacies qui souhaitent se spécialiser et se démarquer. Nous vous fournirons plus de détails en temps voulu.

En outre, nous avons commencé à apporter déjà des modifications et des améliorations au manuel QMS actuel. Nous souhaitons profiter de l'occasion pour remercier tous les pharmaciens qui nous ont fait parvenir leurs suggestions et leurs remarques constructives. Toutes les propositions qui contribuent à parfaire le manuel sont toujours les bienvenues. ■

### **Adresse de correspondance**

pharmaSuisse, Société Suisse des Pharmaciens  
Département «Science, Formation & Qualité»  
Secrétariat QMS  
Stationsstrasse 12  
3097 Berne-Liebefeld  
Tél. 031 978 58 58  
Fax 031 978 58 59  
E-mail: qms@pharmaSuisse.org

### **Souhaiteriez-vous travailler comme auditeur QMS?**

Exigences requises:

- Pharmacien diplômé avec expérience d'au moins 12 mois dans une officine à 100%
- Taux d'activité régulier de 20% (un jour par semaine) dans une pharmacie (de préférence QMS); ce dernier point est un atout, mais pas une obligation
- Connaissances dans le domaine QMS et expérience dans l'introduction ou le maintien d'un système QMS
- Capacité à défendre et à représenter les principes du système QMS-Pharmacie
- Volonté de suivre tous les ans une formation postgraduée et de participer à l'échange d'expériences
- Personne à l'esprit ouvert dotée d'une bonne faculté de jugement et capable de se montrer discrète envers de tierces personnes

Si vous avez encore des questions, nous y répondrons volontiers à l'adresse de contact.

Si une telle activité vous intéresse, n'hésitez pas à postuler, de préférence par écrit en joignant un bref curriculum vitae.

Nous vous proposons une activité captivante et enrichissante à des conditions intéressantes.