

Pour une qualité des soins optimale

Mise en place d'audits externes en pharmacie

Bruxelles, le 20 septembre 2023 – **A partir de ce 29 septembre, les pharmaciens auront l'obligation de procéder à un audit externe de leur pharmacie tous les 4 ans. Cet audit n'est ni un contrôle ni une inspection, mais une évaluation interactive au cours de laquelle un auditeur passera en revue le fonctionnement de la pharmacie et formulera des suggestions et des recommandations. Objectif ? Optimiser toutes les facettes de l'organisation et des services de la pharmacie. Développé par l'APB et les unions locales de pharmaciens en collaboration avec l'Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS), le projet national d'audit s'inscrit dans le cadre d'une évolution importante en matière de contrôle de la qualité, qui accorde une place accrue à l'autocontrôle par les secteurs concernés.**

« L'audit externe, que le pharmacien finance lui-même, est un investissement fructueux, car il lui permet de bénéficier du regard neuf et objectif d'un confrère sur sa pharmacie et son fonctionnement, explique Koen Straetmans, le président de l'APB. Les patients apprécient les efforts que nous déployons pour améliorer de façon continue les soins pharmaceutiques. Les pharmaciens jouent un rôle essentiel dans les soins de santé. A cet égard, notre secteur fournit déjà un travail remarquable, mais nous aspirons à faire encore mieux. »

Vers un autocontrôle

La mise en place d'audits externes s'inscrit dans le cadre de la réforme de la politique d'inspection de l'AFMPS. L'Agence souhaite que le secteur de la pharmacie prenne pleinement ses responsabilités et applique les principes de l'autocontrôle. L'audit externe était déjà inscrit dans la loi par la réforme du 30 mai 2022. Publié ce mardi 19 septembre au *Moniteur*, l'arrêté royal du 20 juillet 2023 en définit la périodicité et les modalités. Désormais, les pharmacies belges sont donc légalement tenues de procéder à un audit externe tous les 4 ans (5 ans la première fois). Contrairement aux inspections de l'AFMPS, l'audit n'est pas un outil de contrôle et aucune sanction n'est prévue en cas de manquement éventuel.

20 points prioritaires

L'audit est réalisé par un auditeur externe indépendant, lui-même pharmacien diplômé. Il dispose en outre de l'expérience pratique nécessaire et a reçu une formation spécifique pour exercer sa fonction d'auditeur. Pour procéder à l'audit de sa pharmacie, le pharmacien prend lui-même rendez-vous avec un auditeur certifié. Actuellement, 24 pharmaciens francophones et

A propos de l'APB

L'Association Pharmaceutique Belge (APB) est la fédération nationale regroupant les unions professionnelles belges des pharmaciens d'officine indépendants. A ce titre, elle représente environ 90% du corps pharmaceutique en Belgique. L'APB soutient ses membres dans leur pratique quotidienne, tout en développant et valorisant l'exercice libéral de la profession de pharmacien indépendant. L'APB a pour mission de stimuler, développer et promouvoir la valeur ajoutée du pharmacien d'officine au bénéfice de la santé et des intérêts du patient de manière à contribuer à une meilleure santé publique.

Pour en savoir plus, consultez www.apb.be.

28 néerlandophones ont déjà été formés à l'audit externe. Durant les 4 heures de l'audit, ils passeront en revue avec les pharmaciens audités 20 points jugés prioritaires qui, ensemble, constituent les exigences minimales pour garantir un travail de qualité. Ces points s'organisent autour de 3 thèmes : la logistique, les soins pharmaceutiques et le suivi des soins pharmaceutiques, et la communication interne et externe.

L'auditeur dresse un tableau du fonctionnement de la pharmacie et donne au pharmacien un feedback constructif accompagné de conseils en vue d'améliorer ou renforcer le système de qualité de la pharmacie. Le cas échéant, il indique donc dans son rapport d'audit les points d'amélioration. Sur cette base, le pharmacien élabore son plan d'action, en concertation avec son équipe et avec l'aide de l'auditeur.

Une fois défini, ce plan d'action est également enregistré dans le Manuel de qualité de l'officine. Il appartient ensuite au pharmacien et à son équipe de le mettre en œuvre et d'évaluer ses résultats dans les délais qu'ils se seront fixés. Les conclusions de l'audit et les échanges entre le pharmacien et l'auditeur sont confidentiels et ne sont communiqués ni à l'AFMPS ni à l'APB ni aux unions locales de pharmaciens.

Viser les meilleurs soins possibles

« Les soins sont inscrits dans l'ADN du pharmacien et il est extrêmement important d'accorder une attention toute particulière à la qualité. Notre profession change et évolue énormément. L'audit est un moment privilégié pour réfléchir au fonctionnement, à la stratégie et aux projets futurs de la pharmacie. Notre secteur y voit l'occasion d'optimiser davantage nos services aux patients, précise Koen Straetmans. L'audit externe peut aider le pharmacien à faire des choix bénéfiques pour le patient, même lors d'une rénovation ou d'un réaménagement de sa pharmacie. »

« Ces deux dernières années, avec la crise du coronavirus, les pharmaciens ont été davantage appréciés et reconnus, tant par le grand public que par les décideurs politiques. Il est essentiel de s'appuyer sur cet élan positif et de continuer à renforcer et à optimiser, sans cesse, notre rôle indispensable au sein de la 1ère ligne de soins. Avec l'audit externe, nous montrons que nous nous efforçons de fournir chaque jour les meilleurs soins aux patients », conclut le président de l'APB.

Plus d'infos ?

Contactez **Nicolas Echement, Porte-parole francophone de l'APB**

(0477.62.07.23 – Nicolas.Echement@apb.be).

A propos de l'APB

L'Association Pharmaceutique Belge (APB) est la fédération nationale regroupant les unions professionnelles belges des pharmaciens d'officine indépendants. A ce titre, elle représente environ 90% du corps pharmaceutique en Belgique. L'APB soutient ses membres dans leur pratique quotidienne, tout en développant et valorisant l'exercice libéral de la profession de pharmacien indépendant. L'APB a pour mission de stimuler, développer et promouvoir la valeur ajoutée du pharmacien d'officine au bénéfice de la santé et des intérêts du patient de manière à contribuer à une meilleure santé publique.

Pour en savoir plus, consultez www.apb.be.