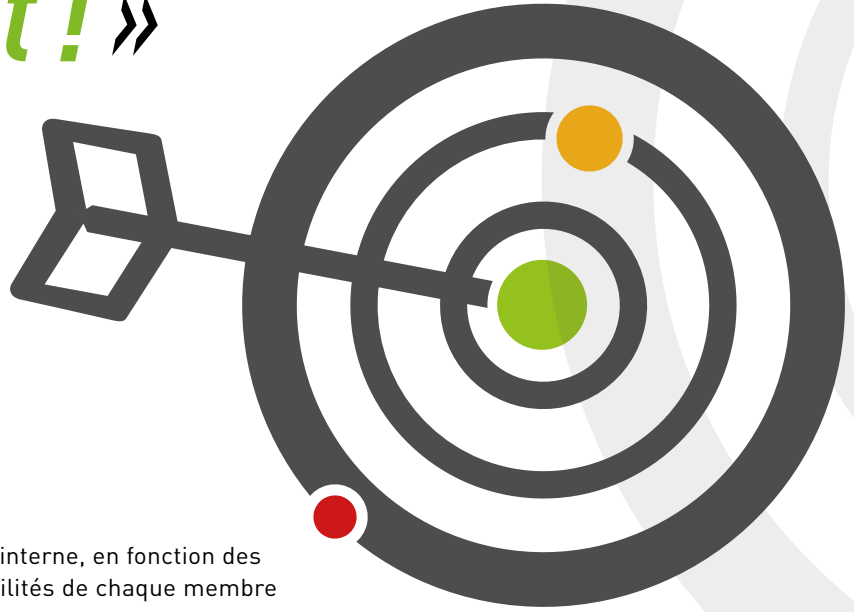




« Envisagez l'audit comme un investissement ! »



Pharmacienne titulaire dans le village hennuyer de Quevaucamps, Hannelore Walcarius s'était inscrite au *coaching* qualité de l'UPHOC, qui a très largement servi de modèle pour l'audit externe, dont le déploiement devrait débiter cet été. Elle a fait part de son expérience à sa consœur Nathalie Vanderstraeten, dans le cadre d'une interview réalisée pour *Farmazine*, la revue bimensuelle de la KOVAG.

Pourquoi vous être inscrite au trajet de *coaching* de l'UPHOC ?

Cela faisait quelque temps que j'étais à la recherche d'un *coaching*. D'autres secteurs y font appel pour améliorer la qualité de leurs services et de leur fonctionnement. Je trouvais très intéressant d'en faire de même dans ma pharmacie. Quand j'ai vu que l'UPHOC proposait ce service, nous y avons – avec toute l'équipe – consacré le temps nécessaire.

Comment s'est déroulé cet audit externe ?

L'audit était très bien préparé par Isabelle Defrance, l'auditrice de l'UPHOC. Elle avait établi une *check-list* qui nous a permis de passer en revue et d'évaluer ensemble le fonctionnement de l'officine. Cela a débouché sur un mini-MyQA personnalisé de notre pharmacie avec, à la fin, un plan d'action énonçant des points concrets à réaliser à court, moyen et long terme.

L'auditeur est là pour – en tant que personne neutre et extérieure à l'officine – examiner la qualité de votre fonctionnement et vous apporter le *feedback* constructif nécessaire pour vous aider à renforcer cette qualité. Le but n'est pas de juger, ni de sanctionner ou de vous mettre la pression ! Au contraire, le fait d'établir ensemble un plan d'action concret et réalisable élimine cette pression et rassure. Le suivi des différents points du plan d'action peut être

réparti en interne, en fonction des responsabilités de chaque membre de l'équipe.

Que pensez-vous du fait que l'audit sera payant et obligatoire pour notre secteur ?

Nous exerçons une belle profession et avons un rôle important dans les soins de santé. Il est donc important de travailler de manière professionnelle dans notre secteur. Cela nécessite des investissements. L'expérience de l'auditeur vous apporte aussi d'autres idées et compétences qui donnent une valeur ajoutée à votre pharmacie. L'auditeur n'est pas là pour résoudre tous les problèmes à notre place et nous apporter toutes les solutions sur un plateau. Un bon *coach* vous aide à chercher et à établir un plan d'action que vous devrez mettre en œuvre vous-même.

Peut-on comparer l'audit externe à une inspection de l'AFMPS ?

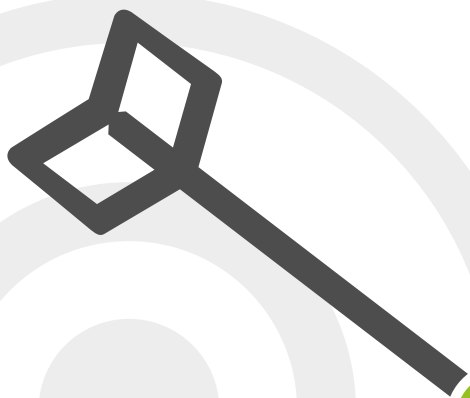
Non, pas du tout. L'audit sert à sensibiliser et à donner envie de bien faire. Ce n'est pas un contrôle susceptible de déboucher sur des amendes, ni un test comme à l'école. L'objectif est de trouver des solutions sur mesure et d'accroître la qualité de l'officine, de partager les expériences de l'auditeur et du pharmacien. Personnellement, cela m'a donné un *boost* d'énergie, de dynamisme et de positivité.

L'audit externe vous a-t-il incité à changer certaines choses ?

Bien sûr ! Nous avons élaboré un plan d'action avec notre équipe. Par la suite, j'ai revu Isabelle à plusieurs reprises pour bénéficier d'un *coaching* supplémentaire. Notre profession change et évolue fortement. Avec la *coach*, j'ai pris le temps de réfléchir à la stratégie de l'officine, aux écueils et aux défis, et de fixer des priorités.

Pensez-vous que l'audit externe soit nécessaire pour notre secteur ?

Nécessaire ? Non, c'est vraiment indispensable ! La profession évolue ; il faut aller de l'avant et offrir de la qualité. Si vous travaillez bien, les gens l'apprécieront automatiquement. Or l'audit passe en revue tous les points importants pour le bon fonctionnement d'une pharmacie. Pour moi, en faire un tous les 4 ans, c'est même trop peu. Il faut envisager l'audit comme un investissement, qui va permettre de progresser plus vite. Mais ce n'est qu'un point de départ. Un *coaching* supplémentaire en est la suite idéale.



Fin novembre 2021, le groupe de travail « *Qualité à l'officine* » a invité les responsables des unions locales à faire plus ample connaissance avec le contenu de l'audit externe, et ce de manière très concrète, au travers d'un « *Pharmathéâtre* » mettant en scène – par écrans interposés vu les règles sanitaires en vigueur – les échanges entre un auditeur qualité et un pharmacien audité. A l'issue de cette présentation, il a été demandé aux participants de résumer en quelques mots ce qu'était l'audit externe pour eux et son intérêt pour les pharmaciens d'officine. Petit florilège de leurs réactions...

Je te conseille de faire réaliser un audit externe de ta pharmacie, parce que...

- « *C'est une belle opportunité. Un pharmacien externe vient passer en revue le fonctionnement de ton officine. L'avantage ? Tu vas améliorer l'efficacité et la qualité de ton travail. En plus, c'est une source de motivation pour toute l'équipe de la pharmacie.* »
- « *C'est l'occasion d'échanger expériences et compétences avec un confrère accompagnateur, qui va t'apporter des conseils pratiques.* »
- « *Cela n'a que des avantages. En passant en revue ta façon de travailler, tu prends le temps de réfléchir à la qualité et à la façon dont tu peux l'améliorer. En fin de compte, cela se traduit aussi par des gains d'efficacité et tu es mieux préparé pour une inspection.* »
- « *Grâce à une meilleure organisation de ton travail, notamment par l'établissement de procédures écrites, tu vas, en définitive, gagner du temps.* »
- « *L'accompagnement apporté par ce confrère auditeur va te permettre de savoir par où commencer, car il va t'aider à mettre en évidence ce qui peut être amélioré.* »
- « *Cela va te permettre de favoriser la collaboration (au sein) de l'équipe. En décrivant tes prestations de soins, tu peux démontrer la qualité de la pharmacie et réfléchir à la manière de l'améliorer.* »
- « *Cela va t'apporter une tranquillité d'esprit vis-à-vis d'une éventuelle inspection.* »
- « *Tout pharmacien se doit de fournir un travail de qualité. C'est un investissement pour l'avenir. D'une part, pour améliorer la qualité de la pharmacie et, d'autre part, vis-à-vis de l'inspection. Cela te permet aussi de porter un regard critique sur ta pratique officinale.* »
- « *De cette façon, tu peux améliorer la prestation de services aux patients. En améliorant la qualité de ta pharmacie, tu peux mieux faire face à la concurrence des pharmacies en ligne et renforcer ta valeur ajoutée vis-à-vis des confrères qui t'entourent.* »
- « *C'est motivant de pouvoir sortir de sa routine, de voir les choses sous un autre angle de vue, et de pouvoir impliquer toute l'équipe différemment dans les choses qu'on met en place.* »
- « *Surtout ne t'en fais pas une montagne ! Tu vas vite te rendre compte qu'un tel audit n'est vraiment pas difficile.* »

Cette interview fait partie d'une série d'articles consacrés à l'audit externe. Retrouvez les 2 premiers dans les Nouvelles Brèves du 1^{er} décembre 2021 (« L'audit externe se profile à l'horizon ») et du 1^{er} janvier 2022 (« L'audit externe en 15 questions/réponses »). Suite à l'appel lancé l'automne dernier, un certain nombre de candidats auditeurs ont été recrutés. Leur formation débutera d'ici peu. L'objectif est que les unions locales puissent vous proposer ce nouveau service d'audit externe de la qualité à partir du 2^e semestre 2022. Dans les prochains numéros des Nouvelles Brèves, nous reviendrons plus en détail sur les 20 points passés en revue lors de ces audits externes.