

Sécurité maximale dans la remise des médicaments

La sécurité des patients est la priorité des pharmacies de Galenica Santé. Pour la garantir, GaleniCare prend des mesures dans les domaines des processus, de l'infrastructure ainsi que de la formation et du perfectionnement. Son approche repose sur un système de gestion de la qualité de pointe, qui aide les collaborateurs dans leur travail quotidien.

A l'heure de midi, une vive activité règne dans la pharmacie Amavita de la Bahnhofstrasse à Zurich. Derrière les comptoirs, deux assistantes en pharmacie conseillent les clients. L'offre hivernale comprend surtout des médicaments contre les refroidissements et la grippe. Un nouveau client se présente et est salué par l'une des assistantes, qui s'enquiert de ses besoins. Le client souhaite des comprimés contre les maux de tête. L'assistante en pharmacie veut savoir si le médicament est pour lui. Le client fait un signe de tête affirmatif. La collaboratrice lui demande également s'il prend d'autres médicaments, ce à quoi il répond par la négative. Ensuite, elle lui demande depuis quand il a mal à la tête et s'il a des questions sur le produit qu'elle lui propose. Le patient souffre de maux de tête depuis quelques heures seulement et n'a pas de questions. La collaboratrice va chercher le médicament en rayon, le scanne et demande au client s'il souhaite des instructions écrites sur la posologie. C'est le cas, et l'assis-

tante établit à son intention une étiquette de posologie personnalisée à l'aide de sa carte client Amavita. Cette étiquette indique le nom du patient, l'usage prévu du médicament et des informations sur la manière de le prendre. Elle précise également le nom et le numéro de téléphone de la pharmacie. L'assistante explique la posologie au client et lui demande s'il a besoin d'autre chose. Le client en profite pour faire d'autres achats. Avant que la collaboratrice lui remette son médicament, elle en vérifie une nouvelle fois le nom, le dosage, la forme, la taille de l'emballage et les instructions liées à la posologie. Pour finir, elle informe le client que l'équipe de la pharmacie est à sa disposition à tout moment pour répondre à ses éventuelles questions pendant ou après le traitement. Elle prend ensuite congé de lui en lui souhaitant un prompt rétablissement. ▶



▸ Des processus uniformisés garants de la sécurité

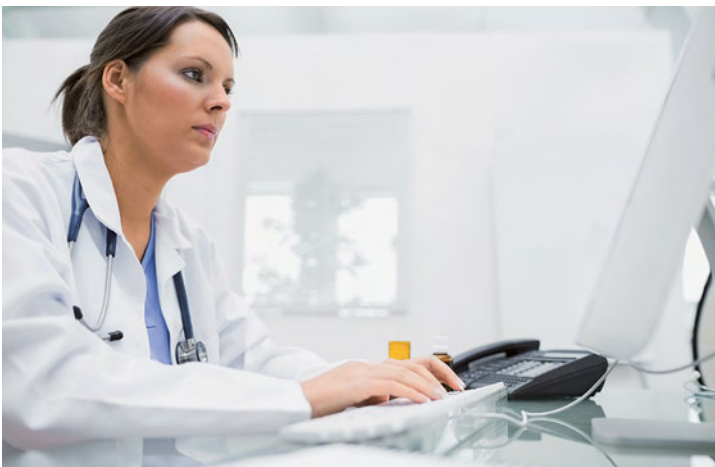
Cette situation de vente d'un médicament sans ordonnance, que l'on appelle vente OTC à la demande du client, est illustrée en détail dans le système de gestion de la qualité (QMS) de GaleniCare, la société de gestion pour les formats de pharmacies de Galenica. Le document décrit avec précision les étapes que les assistants en pharmacie et les pharmaciens doivent suivre pour garantir que le médicament soulage le plus rapidement possible le patient, sans présenter de risque pour sa santé. La gestion de la qualité de GaleniCare comprend plus de 100 instructions de travail de ce type – Standard Operating Procedures (SOP) – pour la plupart des activités dans le domaine de la fabrication et

de la remise de médicaments, mais aussi sur la protection des données et le secret professionnel, l'hygiène (par exemple pour les prises de sang) ou l'élimination des médicaments. «Les instructions de travail sont disponibles en français, allemand et italien pour nos quelque 330 pharmacies et satisfont aux dispositions légales», explique le pharmacien spécialiste Daniel Hugentobler, responsable de la gestion de la qualité chez GaleniCare.

Acheter, stocker et fabriquer les médicaments en toute sécurité

La santé des patients et la sécurité des médicaments sont la priorité des collaborateurs des pharmacies. Les SOP les aident à garantir cette sécurité. GaleniCare s'assure régulièrement que les SOP sont respectées dans les différentes pharmacies. Ainsi, outre un audit annoncé tous les trois ans, des achats tests et des appels téléphoniques sont réalisés de manière anonyme trois fois par an.

Les autres mesures liées à la sécurité des médicaments et à la protection des patients concernent l'achat, le stockage et la fabrication des médicaments, ainsi que l'infrastructure. Daniel Hugentobler souligne: «Toutes les pharmacies achètent les médicaments exclusivement auprès de fournisseurs agréés par l'Etat, dont font partie les entreprises logistiques de Galenica Santé: Galexis et Unione Farmaceutica Distribuzione.» La fabrication propre de médicaments requiert une autorisation cantonale pour laquelle les exigences légales sont élevées. «Les SOP contiennent des prescriptions claires quant à la fabrication des médicaments et au contenu des étiquettes. Nous ne vérifions pas uniquement le respect des directives, mais également les appareils nécessaires à la fabrication», ajoute Daniel Hugentobler. Pour le stockage des médicaments, le pharmacien doit respecter scrupuleusement les dispositions légales en matière de température des locaux ou du réfrigérateur. De plus, la plupart des pharmacies disposent d'une salle de consultation, où les pharmaciens peuvent discuter en toute discrétion avec leurs clients des problèmes de santé et des médicaments de ces derniers. Cette salle est indispensable par exemple pour un entretien de conseil sur la pilule du lendemain. En ce qui concerne l'infrastructure, un système informatique moderne et des installations techniques du bâtiment adaptées, notamment pour le chauffage, la ventilation ou la climatisation, représentent d'autres aspects de sécurité importants.



eHealth – la numérisation du système de santé

Les Suisses sont de plus en plus mobiles, ils changent plus souvent de canton de résidence, de caisse-maladie et de médecin, ou voyagent à l'étranger. De ce fait, il arrive souvent que les informations importantes sur leurs antécédents médicaux fassent défaut en cas de besoin. Les nouvelles technologies offrent des solutions novatrices pour garantir la protection des patients. En 2007, le Conseil fédéral a adopté la stratégie «eHealth», qui vise à garantir à la population un système de santé efficace, sûr et économique. Dans le cadre de cette stratégie a également été élaborée la loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP). Cette loi, qui régit l'introduction, la diffusion et le développement du dossier du patient, entrera en vigueur en 2017. Chaque personne en Suisse doit pouvoir accorder à des professionnels de la santé l'accès à ses données médicales via un dossier électronique du patient. Les données sont ainsi disponibles partout et en tout temps, ce qui permet de garantir aux patients un traitement de meilleure qualité, plus sûr et plus efficace. Dans un premier temps, la loi exige l'introduction du dossier électronique du patient uniquement dans les établissements stationnaires comme les hôpitaux et les établissements médico-sociaux.

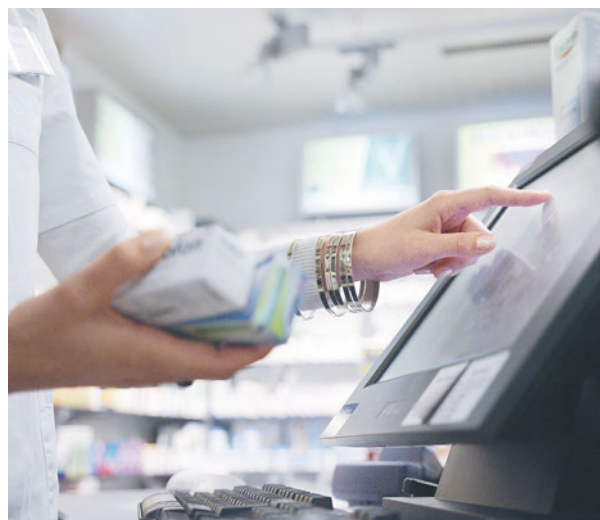
Promouvoir les compétences spécialisées des collaborateurs

GaleniCare propose des formations et perfectionnements divers aux collaborateurs des pharmacies afin qu'ils puissent élargir leurs connaissances et les tenir à jour. «Huit fois par an, nous organisons des cours en allemand et en français portant sur le QMS de GaleniCare et sur les bases légales de la protection de la sécurité des patients. Lors de ces cours d'une journée, les participants font des exercices pratiques et discutent de solutions axées sur les patients», explique Daniel Hugentobler. «Chaque fois que nous embauchons quelqu'un, nous vérifions ses qualifications avant de décider s'il ou elle doit assister aux cours. Dans le cas des prestations supplémentaires proposées par les pharmacies comme le CardioTest® ou l'AllergoTest, les collaborateurs suivent des cours sanctionnés par un certificat, qui sont proposés par le département formation et perfectionnement de GaleniCare», poursuit Daniel Hugentobler, avant d'ajouter: «En 2016, plus de 1'000 assistantes en pharmacie et pharmaciens ont assisté à nos cours. La gestion de la qualité et la sécurité des patients est également au cœur de la formation de base des assistantes en pharmacie. Chaque année, quelque 200 apprentis terminent la formation d'assistant(e) en pharmacie dans nos pharmacies.»

Une forte reconnaissance pour le QMS de GaleniCare

Winconcept, le prestataire de services pour pharmacies autonomes et indépendantes, propose le QMS depuis 2015 aux pharmacies indépendantes, sous le nom «Process One». Plus de 50 pharmacies partenaires l'utilisent déjà. La plus grande assurance-maladie de Suisse est également convaincue par le QMS de GaleniCare. «En collaboration avec CSS Assurance, nous avons développé un label de qualité qui récompense les pharmacies affichant de très bonnes performances en matière de service aux patients et de conseils professionnels. L'objectif est d'augmenter sensiblement la qualité pour le client. Environ 200 pharmacies de GaleniCare ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne et ont donc pu apposer l'autocolant de qualité dans leur pharmacie», a fièrement déclaré Daniel Hugentobler, avant d'ajouter qu'une autorité cantonale reconnaissait elle aussi officiellement le QMS de GaleniCare.

Le dossier électronique du patient renforce la sécurité



L'évolution dans le domaine eHealth est une grande chance en particulier pour HCI Solutions, qui possède une longue expérience dans le domaine des bases de données et des solutions de gestion: «Avec nos produits de bases de données et de logiciels en réseau, nous favorisons une collaboration sans accroc des différents prestataires et contribuons ainsi à une sécurité accrue dans la remise des médicaments», explique Ulrich Schaefer, responsable de HCI Solutions. «Le dossier électronique du patient, en particulier, apporte une contribution importante à la protection de la santé du patient», affirme-t-il. HCI Solutions développe le logiciel pour la médication électronique, sur la base des besoins des prestataires et des patients. Toutes les informations importantes sur les médicaments, la posologie et d'autres renseignements essentiels sur le patient peuvent y être enregistrés de manière numérique.

Patrick Mathieu, de la pharmacie Sun Store à Versoix (GE): «Grâce à ces informations, nous voyons tout de suite si le patient prend d'autres médicaments susceptibles de provoquer une interaction négative. Nous avons donc la possibilité d'envisager des alternatives ou de définir la posologie du médicament de manière plus adaptée.» Toutes les pharmacies Amavita et Sun Store peuvent accéder au dossier électronique d'un client, comme l'explique Ulrich Schaefer: «Si, par exemple, le client a son ordonnance enregistrée à la pharmacie Sun Store de Saint-Gall et qu'il l'oublie lorsqu'il part skier dans le Valais, il peut tout de même se procurer ses médicaments à la pharmacie Sun Store de Zermatt.» Un dossier du patient ne peut être établi qu'avec l'accord du client. De plus, tous les collaborateurs sont soumis au secret professionnel conformément au code pénal suisse.