

## La qualité de la dispensation : Le Dossier Pharmaceutique

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux du DP
- Mettre en place le DP au sein de l'officine
- Faire du DP un outil personnalisé au service du malade
- Maîtriser les aspects juridiques et réglementaires
- Sécuriser la dispensation de tous les médicaments prescrits ou conseillés
- Aborder les éléments essentiels de la communication pour sa mise en œuvre
- S'entraîner afin d'intégrer ce nouvel outil dans sa pratique quotidienne

### Objectifs pédagogiques

- Renforcer le rôle d'acteur de santé publique de l'équipe officinale
- Optimiser la Qualité de la dispensation de tous les médicaments
- Anticiper sur la mise en place du dossier médical personnel partagé

### Contenu proposé par le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens (1/2 jour)

#### Enjeux du Dossier Pharmaceutique

Pour le patient : détection des risques, sécurisation et suivi thérapeutique, éducation à la santé  
Pour la profession : renforcement de la mission et du rôle du pharmacien

#### Aspects juridiques

Loi Informatique et liberté  
Respect des Droits du malade  
Accessibilité et confidentialité des données: patients, professionnels, organismes de tutelle

#### Définition du DP

DP, un outil professionnel de sécurisation de la délivrance  
Caractéristiques techniques du DP :

- éléments structurels, création, alimentation, historique
- sécurisation et archivages des données
- consultation des informations
- protection de l'intégrité des informations

Deux systèmes d'exploitation du DP : on line, off line

#### Communication auprès des patients-clients lors de la création du DP

Engager le dialogue  
Argumenter pour faire adhérer le patient  
Répondre aux questions et aux objections : confidentialité, client de passage, manque de temps  
Positiver un refus : remise d'un support écrit d'information sur le DP

*Mise en situation* : l'iatrogénie

- personne suivie médicalement et pratiquant l'automédication
- pathologies chroniques et nomadisme médical
- patient et prescription issue de la réserve hospitalière

## **Utilisation du DP dans la pratique quotidienne**

Respect de la confidentialité dans des contextes délicats :

- pathologies sensibles et la confidentialité : HIV, cancer, alcoolisme, toxicomanie, ...
- contraception de la mineure et questions des parents

Réponses du pharmacien en cas de découverte de risque d'iatrogénie et/ou de redondance médicamenteuse

Suivi de l'impact du DP dans la qualité de la délivrance

## **Les clés de la réussite**

Motivation et implication des équipes officinales

Outils d'information à remettre aux clients

Respect maximal de la confidentialité

Suivi de l'impact du DP dans la Qualité de la délivrance