

DÉPLOIEMENT D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ À L'OFFICINE 2023 - 2027

La qualité en officine,
un engagement collectif au service
des usagers du système de santé



INTRODUCTION

Face à la profonde mutation du métier de pharmacien d'officine et conscients des enjeux de la qualité et de la sécurité de la chaîne pharmaceutique, les représentants des pharmaciens d'officine et des étudiants, réunis au sein d'un Haut Comité Qualité à l'Officine (HCQO) sous l'égide de l'Ordre national des pharmaciens, ont collectivement décidé d'engager la profession dans une démarche « qualité ». Une feuille de route sur 5 ans avait ainsi été remise en décembre 2018 à la Ministre en charge de la Santé.

L'objectif est de renforcer et d'harmoniser la qualité des actes pharmaceutiques, au service du patient et de la sécurité sanitaire, dans le but de :

- Réaffirmer la sécurité du patient au cœur des préoccupations de la profession, en s'appuyant sur la confiance accordée aux pharmaciens,
- Soutenir le développement de nouvelles missions en officine dans le cadre des réformes de transformation du système de santé initiées par les pouvoirs publics.

Six propositions-clés avaient été émises afin d'engager l'ensemble des officines de Métropole et d'Outre-Mer dans une démarche d'amélioration continue avec un objectif ambitieux de 100% des officines engagées :

- Mettre en place une instance nationale en charge de la qualité en officine
- Établir un référentiel qualité officinal
- Déployer la démarche qualité au sein de la profession officinale sur tout le territoire métropole et Outre-mer
- Développer des outils numériques en accès libre au service de la profession
- Établir un dispositif progressif d'évaluation de la profession
- Soutenir financièrement l'effort de la profession

Bien que la crise COVID ait provoqué des bouleversements importants pour le déploiement de la Démarche Qualité à l'Officine (DQO), elle a été également une preuve indéniable de la nécessité d'un tel dispositif tant pour répondre aux besoins des officines que des patients. En effet, la mise à disposition de plusieurs outils pour accompagner les pharmaciens dans leurs nouvelles missions liées au COVID (tests de dépistages, vaccinations) a prouvé le besoin des pharmaciens de disposer d'outils qualité permettant de structurer leurs pratiques. Les procédures mises en place servent à optimiser les processus à l'officine et contribuent ainsi à renforcer la qualité des soins et la sécurité des usagers du système de santé.

Autre élément structurant de ce dispositif, la DQO a été intégrée en 2022 en tant qu'indicateur socle de la ROSP (Rémunération sur Objectif de Santé Publique) qui repose sur une triple action du pharmacien (réaliser l'auto-évaluation, s'inscrire à la newsletter, réaliser un programme d'amélioration de la qualité de la pratique).

Ainsi, 4 ans après le lancement de cette initiative, 76% des officines ont réalisé leur auto-évaluation.

Fier de son 1^{er} bilan, le Haut Comité Qualité à l'Officine reste conscient des enjeux de qualité et de la sécurité de la chaîne pharmaceutique et propose de nouvelles orientations stratégiques pour continuer à accompagner la profession officinale.

DEUXIÈME FEUILLE DE ROUTE 2023 - 2027

Liste des propositions clés

Démarche
Qualité
Officine



À l'issue de la première feuille de route (Cf. bilan Annexe I) et compte tenu de l'évolution de l'exercice officinal, 3 nouveaux axes sont définis sur les cinq prochaines années. Le Haut Comité Qualité à l'Officine (HCQO) a défini pour chaque axe différentes propositions d'actions :

Axe 1

FAIRE ÉVOLUER LES OUTILS ET PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES PHARMACIENS

- Faire vivre et évoluer les outils en fonction des pratiques professionnelles et des enjeux
- Proposer un accompagnement personnalisé des pharmaciens pour déployer la DQO au sein de leur officine

Axe 2

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE ET RENFORCER LES MESURES INCITATIVES

- Animer le réseau de pharmaciens et partenaires
- Renforcer et diversifier les mesures incitatives

Axe 3

RENFORCER LA DÉMARCHE

- Asseoir la robustesse de la DQO
- Aller vers une labellisation

Axe 1

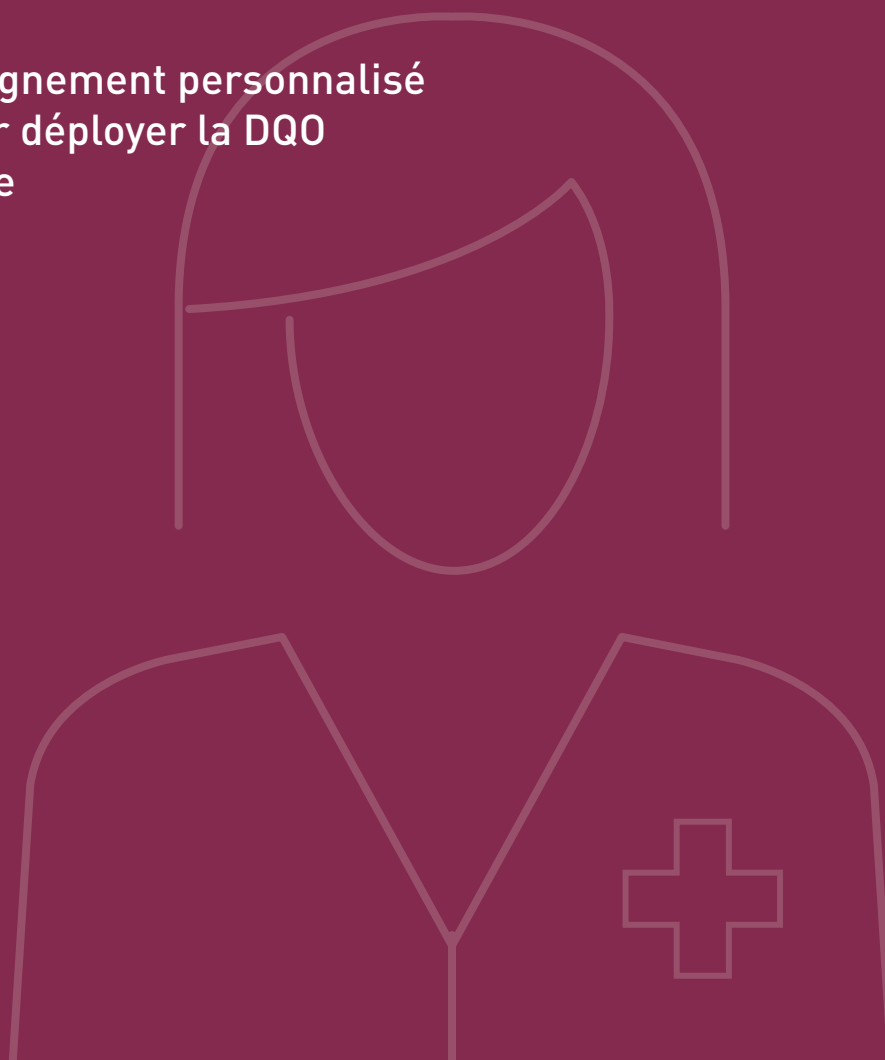
FAIRE ÉVOLUER LES OUTILS ET PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES PHARMACIENS

PROPOSITION 1.1

Faire vivre et évoluer les outils de la DQO en fonction des pratiques professionnelles et des enjeux

PROPOSITION 1.2

Proposer un accompagnement personnalisé des pharmaciens pour déployer la DQO au sein de leur officine



PROPOSITION 1.1

Faire vivre et évoluer les outils de la DQO en fonction des pratiques professionnelles et des enjeux

LE RÉFÉRENTIEL

Constat

En conformité avec la proposition n° 2 de sa première feuille de route, le HCQO a établi en 2019 un référentiel qualité officinal qui s'articule autour de 4 axes dont 3 orientés directement vers le patient :

- Dispensation des médicaments et des autres produits autorisés,
- Prestations (vaccination, bilan de médication, téléconsultation...),
- Information, prise en charge et accompagnement du patient.

Le 4^e étant un axe « support » de processus liés au fonctionnement de l'officine (compétences, gestion des rappels...).

Comme tout référentiel qualité, le référentiel qualité officine doit posséder un cycle de vie intégrant des révisions issues notamment des remontées des utilisateurs (ex : HCQO, pharmaciens, usagers du système de santé) et de l'évolution des pratiques professionnelles. L'intégration d'experts qualité devra être maintenue dans son processus de validation afin de garantir sa robustesse.

Proposition

Le HCQO souhaite engager un cycle de révision du référentiel basé sur les normes ISO (cycle de révision tous les 4 ans). Pour ce faire, un « Groupe de Travail » composé de représentants désignés par le HCQO et d'experts qualité sera constitué et chargé de la « revue » du référentiel qui vise à analyser l'opportunité de procéder à une révision.

L'AUTOÉVALUATION

Constat

En conformité avec la proposition n° 5 de sa feuille de route, le HCQO a mis en ligne en janvier 2021, un questionnaire d'auto-évaluation. La réalisation de celle-ci est une action requise pour pouvoir bénéficier de la ROSP¹ dans le cadre de la convention pharmaceutique qui précise que cette auto-évaluation « constitue la première étape pour s'engager concrètement dans la démarche qualité et ainsi initier une véritable dynamique d'équipe au sein de l'officine. »

Au 31 décembre 2022, 76% des officines ont réalisé leur auto-évaluation.

Dans un objectif de cohérence de l'ensemble de la démarche, il sera nécessaire de réviser et de faire évoluer le questionnaire d'autoévaluation afin de tenir compte de l'évolution des pratiques professionnelles et du référentiel qualité. Cette révision du questionnaire contribuera à maintenir l'engagement des pharmaciens dans la démarche tout en leur permettant de mesurer leur niveau de progression en comparant les résultats de leur autoévaluation aux années précédentes.

Proposition

Un cycle de révision annuelle sous la responsabilité du HCQO sera mis en place afin de définir les besoins ou non d'évolution du questionnaire d'auto-évaluation. A court terme, une 40^e question sera intégrée à l'auto-évaluation permettant au pharmacien d'évaluer la mise en place d'actions d'amélioration au sein de l'officine.

¹ Arrêté du 31 mars 2022 portant approbation de la Convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie

LES OUTILS NUMÉRIQUES EN ACCÈS LIBRE

Constat

En conformité avec la proposition n° 4 de sa feuille de route, le HCQO a mis en accès direct sur son site internet (www.demarchequalityofficine.fr), en 2019, une série de documents qualité (procédures, mémos, check-list, etc.) afin de faciliter la mise en œuvre de la DQO au sein de son officine. La crise sanitaire a démontré – si besoin était – à quel point la mise à disposition de ces outils était essentielle pour aider les pharmaciens à structurer leurs pratiques et déployer de manière sécurisée de nouvelles missions.

Proposition

Le HCQO souhaite poursuivre et renforcer la mise à disposition d'outils sur le site internet de la DQO pour aider les pharmaciens à s'approprier et déployer la démarche qualité (procédures types, check list...), en lien avec l'évolution des pratiques et du référentiel.

Ces outils de référence au sein de la profession continueront d'être actualisés. Les différentes versions des outils seront référencées et feront l'objet d'une communication renforcée auprès des pharmaciens leur permettant d'utiliser, en pratique, des outils à jour.

LIVRABLES / DÉLAIS

Référentiel

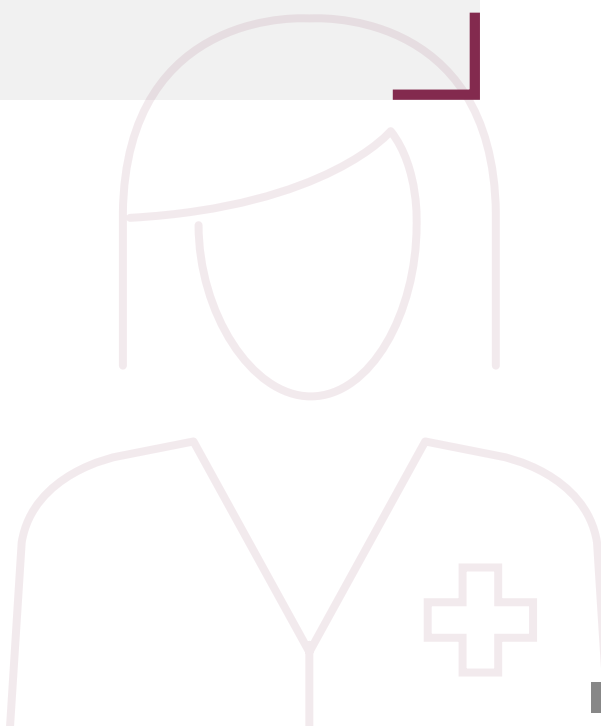
- **2024**
Initiation de la revue du référentiel
- **2026**
Mise à disposition d'une nouvelle version du référentiel (sous réserve des conclusions de la revue conduite en 2024)

Auto-évaluation

- **1^{er} semestre 2023**
Ajout de la 40^e question
- **À compter de 2024**
Évolution de l'auto-évaluation en fonction des besoins et de l'évolution du référentiel

Outils numériques en accès libre

- **À compter de 2023**
Actualisation et mise à disposition de nouveaux outils en fonction des besoins



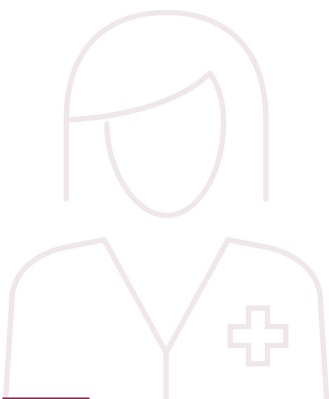
PROPOSITION 1.2

Proposer un accompagnement personnalisé des pharmaciens pour déployer la DQO au sein de leur officine

Constat

Pour garantir la mise en place de la DQO au sein de son officine, le pharmacien doit disposer d'un plan d'action et de personnes ressources bien identifiées pour le déployer. A cet égard, la réalisation d'un « *programme d'amélioration de la qualité de la pratique grâce à la mise en place de procédures en lien avec les résultats de l'auto-évaluation* » est une action requise pour pouvoir bénéficier de la ROSP.

A ce jour, à l'issue de l'autoévaluation, le pharmacien est orienté vers différents outils proposés en fonction des marges de progression identifiées. Afin d'accompagner davantage les pharmaciens dans la mise en place du programme d'amélioration de la qualité, il paraît nécessaire, en complément, de mettre à disposition de la profession un guide pratique et de proposer un accompagnement plus personnalisé, adapté à chaque officine qui s'est autoévaluée.



Proposition

La désignation d'une personne chargée du management de la qualité au sein de l'officine, chargée notamment de coordonner les actions d'amélioration au sein de l'équipe, constitue une première étape indispensable et facile à mettre en œuvre. Pour accompagner ce référent dans ses missions, un guide sera rédigé et facilement accessible sur le site internet de la démarche (www.demarchequalityofficine.fr).

En complément des outils qualité disponibles sur le site, le HCQO propose de développer un espace numérique personnalisé pour chaque pharmacien intitulé "Ma DQO perso". Cette page privée/application, accessible de façon sécurisée, permettra aux pharmaciens de bénéficier d'outils personnalisés tels que des plans d'actions ou des e-learning, et de conserver une trace numérique des outils mis en place, au regard des résultats de son auto-évaluation. Cet outil permettra notamment de gérer sa base documentaire.

Enfin, un accompagnement « terrain » sera promu afin d'apporter aux pharmaciens une expertise, là encore, plus personnalisée. Il pourra prendre la forme d'accompagnement dans la mise place de la DQO au sein de l'officine, de visites conseils, de formations adaptés à l'équipe... A cet égard, le HCQO mobilisera les acteurs du conseil et mettra à la disposition des pharmaciens un outil de sélection pour les accompagner dans ce choix.

LIVRABLES / DÉLAIS

→ 2023

Élaboration d'un guide de mise en place de la DQO et de la fiche de poste du responsable de la qualité à l'officine

→ 2024

Lancement de l'accompagnement sur site

→ 2025

Mise à disposition de « Ma DQO perso »

Axe 2

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE ET RENFORCER LES MESURES INCITATIVES

PROPOSITION 2.1

Animer le réseau de pharmaciens et partenaires

PROPOSITION 2.2

Renforcer et diversifier les mesures incitatives



PROPOSITION 2.1

Animer le réseau de pharmaciens et partenaires

Constat

Les actions menées dans le cadre de la première feuille de route ont permis d'apporter une forte visibilité à la DQO auprès des pharmaciens et des partenaires institutionnels, de créer l'engagement des officines et de promouvoir les nouveautés de la démarche.

76% des pharmacies du territoire se sont engagées dans la démarche en réalisant leur auto-évaluation. Il convient désormais d'adapter les différentes actions à mener auprès des pharmaciens pour :

- convaincre les non-engagés avec comme objectif d'atteindre les 100% d'officines impliquées dans la DQO,
- maintenir et poursuivre l'engagement des pharmaciens impliqués dans la démarche, en fonction de leur niveau d'engagement.

A cet effet, il est indispensable d'identifier des leviers propres à chaque cible.

Proposition

Dans ce contexte, le HCQO souhaite :

- **Mobiliser les officines non engagées** par la mise en place d'un plan d'actions spécifique permettant d'identifier les freins et activer les bons leviers pour générer leur adhésion. La mobilisation de l'Assurance maladie est proposée par le HCQO pour promouvoir la DQO auprès de cette cible (newsletter, portage par les Délégués de l'Assurance Maladie...).
- **Animer le réseau des pharmacies d'officine engagées par la mise en place d'actions de communication spécifiques** dans l'objectif de maintenir le niveau d'adhésion à la DQO et les accompagner dans leur progression dans la démarche.
- **Faire connaître auprès des cibles concernées les évolutions de la DQO prévues par cette deuxième feuille de route**
Les mesures d'accompagnement personnalisés des pharmaciens pour le déploiement de la qualité au sein de leurs officines

(accompagnement physique et/ou numérique) devront être soutenues par des actions de communication adaptées. Les mesures visant à renforcer financièrement l'incitation à la qualité feront l'objet de communications dédiées pour être connues des pharmaciens.

De même, les incitations à la formation à la qualité seront promues auprès :

- des étudiants en pharmacie de la filière officine si ces incitations concernent la formation initiale
- des pharmaciens en exercice si celles-ci impactent la formation continue.

→ Soutenir l'image de la DQO en tant que démarche de référence

Les actions destinées à évaluer et consolider le dispositif vont permettre de confirmer et maintenir le positionnement de la DQO en tant que démarche de référence pour la Profession. Elles seront promues par une communication adaptée auprès des pharmaciens et des partenaires.



LIVRABLES / DÉLAI

À compter de 2023

- Plan d'actions ciblant les pharmaciens non-engagés
- Plan d'actions dédié aux pharmaciens impliqués dans la démarche en fonction de leur niveau d'engagement
- Communications régulières en fonction de l'actualité de la DQO (promotion des mesures d'accompagnements personnalisés, des mesures incitatives...)

PROPOSITION 2.2

Renforcer et diversifier les mesures incitatives

Constat

Soutenir l'effort financier de la profession faisait partie de la première feuille de route (proposition clé n°6).

L'intégration de la DQO en tant qu'indicateur socle de la ROSP "Bon usage des produits de santé" dans la convention pharmaceutique a conféré à la démarche une forte visibilité et a favorisé l'engagement des pharmaciens.

D'autres mesures incitatives doivent être prévues pour permettre aux pharmaciens de renforcer leurs compétences dans le domaine de la qualité et de valoriser la mise en place d'une démarche qualité au sein de leur officine.

Proposition

Le HCQO souligne la nécessité de poursuivre et renforcer les soutiens financiers et de diversifier les mesures incitatives pour encourager et soutenir les officines dans le déploiement de la démarche qualité.

Il propose à cet effet de :

→ Renforcer les incitations financières :

- maintenir voire augmenter le montant de la prime versée en cas d'adhésion à la DQO.
- prendre appui sur les acteurs de proximité pour obtenir des financements locaux.

→ Renforcer l'offre de formation sur la qualité à l'officine :

- il est proposé d'activer les différents leviers institutionnels pour systématiser la formation à la Qualité dans les programmes de formation initiale et de formation continue en :
- Intégrant la promotion de la DQO dans les formations universitaires (formation initiale, DU de reconversion ...) ;
 - S'appuyant sur les organismes dédiés (OPCO EP, FIF PL, ANDPC...) pour obtenir des fonds de financement de formation pour la qualité ;

→ Faire reconnaître la DQO dans la certification périodique :

- en conformité avec la proposition n° 14² de l'Igas, le Haut-Comité Qualité à l'Officine est favorable à la prise en compte des démarches qualité dans le cadre de la certification périodique des professionnels de santé, dès lors qu'elles sont portées par les pouvoirs publics ou les professions (Ordres, syndicats professionnels).

LIVRABLES / DÉLAI

Dès 2023

- Renforcement des incitations financières
- Renforcement de l'offre de formation sur la qualité à l'officine
- Reconnaissance de la DQO au sein de la certification périodique (en collaboration avec la DGOS et le CNP CPOPH)

² <https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2020-028r.pdf>

Axe 3

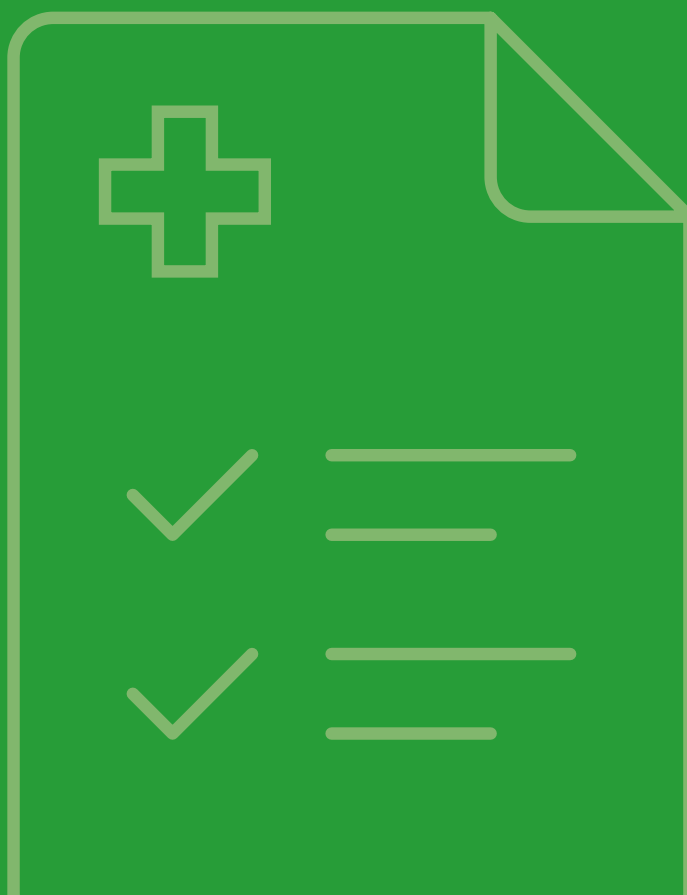
RENFORCER LA DÉMARCHE

PROPOSITION 3.1

Asseoir la robustesse de la DQO

PROPOSITION 3.2

Aller vers une labellisation



PROPOSITION 3.1

Asseoir la robustesse de la DQO

Constat

La robustesse de la démarche repose notamment sur la mise en place d'un observatoire et sur le dispositif d'évaluation des pharmaciens (voir en ce sens la proposition n°5 de la première feuille de route). L'objectif de l'observatoire est d'apprécier le déploiement de la démarche qualité dans la profession et d'accompagner la profession dans l'appropriation et la compréhension de la démarche qualité. Des retours du terrain et des indicateurs complémentaires doivent être considérés dans l'évaluation de l'efficacité des différentes actions.

Proposition

Le HCQO souhaite faire évoluer son observatoire, grâce au recueil et à l'analyse de plusieurs indicateurs :

- Évolution globale des résultats de l'auto-évaluation de l'année N vis-à-vis de l'année N-1
- Réalisation d'une enquête auprès d'un échantillon représentatif d'officines afin de mesurer la qualité du déploiement et son impact sur les pratiques professionnelles au sein de la structure
- Retour des utilisateurs sur le référentiel et les outils par le biais d'enquêtes annuelles auprès des officines et des usagers du système de santé

En outre, afin de conforter la qualité de la DQO en tant que telle, le HCQO formalisera un Système de Management de la Qualité (SMQ) dans l'objectif d'obtenir une certification NF EN ISO 9001 v.2015 par un organisme de certification.

LIVRABLES / DÉLAIS

Observatoire

→ Dès 2023

- Formalisation et réalisation de l'observatoire annuel et mise en place de critères qualitatifs d'évaluation
- Mise en place du SMQ (formalisation des procédures de révision du référentiel, de l'auto-évaluation et des outils qualité)

→ 2024

Certification ISO 9001 de la DQO par organisme indépendant habilité



PROPOSITION 3.2

Aller vers une labellisation

Constat

Toute démarche mise en place dans une structure mérite une valorisation auprès du public qui peut être utilisable par les structures le désirant. Chaque officine engagée dans une démarche d'amélioration de ses pratiques doit pouvoir prouver et valoriser les actions menées et l'organisation mise en place pour y parvenir.

Proposition

Un label pourrait être mis en place permettant d'apporter une preuve de l'engagement effectif de l'officine dans l'amélioration de ses pratiques et de valoriser cette démarche auprès des usagers et des parties prenantes.

Le label serait sous la responsabilité du HCQO et n'aurait pas pour objectif de devenir obligatoire à ce stade de la démarche. La labellisation pourrait se faire sur la base du volontariat, à l'initiative de l'officine qui en prendrait la charge.

Les usagers du système de santé seront associés à la réflexion.

LIVRABLES / DÉLAIS

- **2024**
Étude de faisabilité concernant la mise en place d'un label DQO
- **2025**
Constitution d'une charte de bon usage du label
- **2026**
Lancement des premiers audits de labellisation



CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE 2023-2027

	2023	2024	2025	2026	2027
Axe 1					
Référentiel		Revue	Revision	Mise à disposition	
Autoévaluation	Ajout de la 40 ^e question	Évolution en fonction des besoins			
Outils qualité	Mise à disposition de nouveaux outils en fonction des besoins				
Accompagnement	Rédaction d'un guide de mise en place de la DQO	Lancement des accompagnements sur site			
	Création d'une procédure de gestion des outils qualité	Travaux sur "Ma DQO perso"	Mise à disposition de "Ma DQO perso"		
Axe 2					
Animer le réseau de pharmaciens et partenaires	Animation du réseau des pharmacies d'officine engagées (en fonction de leur niveau d'engagement dans la démarche)				
	Mobilisation des officines non engagées				
	Communications régulières en fonction de l'actualité de la DQO (promotion des mesures d'accompagnements personnalisées, des mesures incitatives ...)				
Mesures incitatives	Renforcement des incitations financières				
	Reconnaissance de la DQO au sein de la certification périodique				
	Renforcement l'offre de formation sur la qualité à l'officine				
Axe 3					
Robustesse	Observatoire annuel	Observatoire annuel	Observatoire annuel	Observatoire annuel	Observatoire annuel
	Mise en place de critères qualitatifs d'évaluation	Certification ISO9001 de la DQO			
	Mise en place d'un SMQ				
Label		Étude de faisabilité	Charte de bon usage	Lancement des 1 ^{ers} audits	

ANNEXE 1

BILAN DE LA PREMIÈRE FEUILLE DE ROUTE (2019-2023)

<p>PROPOSITION 1</p> <p>Mettre en place un Haut Comité Qualité</p>	<p>PROPOSITION 2</p> <p>Mettre à disposition des pharmaciens un référentiel</p>	<p>PROPOSITION 3</p> <p>Déployer la démarche</p>
<p>✓ FAIT</p>	<p>✓ FAIT</p>	<p>✓ FAIT</p>
<ul style="list-style-type: none"> Le HCQO a été constitué et son règlement de fonctionnement validé au Conseil National de 30/09/2019 Il se réunit régulièrement (33 réunions depuis 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> Mars 2020 : mise en ligne du référentiel 	<ul style="list-style-type: none"> Actions ciblées vers les étudiants et universités : enquête dans les facs, page dans le « Guide de l'installation du jeune pharmacien », diverses présentations/interventions Communication vers les organismes de formations Création d'outils types présentation, vidéos, tutoriels Mensuellement : newsletter envoyée aux abonnés et posts sur les réseaux sociaux Événements : Pharmagora, webconférence, webinars pratiques, présentation lors de divers événements (entretien de Galien, réunion de la pharmacie latine, AG de l'ANEPF...) Deux campagnes testimoniales (vidéos, articles dans la presse pro...) Institutions : courriers au Ministère, présentations CNAM, France Assos Santé, Pharmacien Inspecteur de Santé Publique Plusieurs communiqué de presse Déploiement par les pharmaciens ambassadeurs de la section A Etc...
<p>✗ PARTIELLEMENT FAIT</p>	<p>✗ NON FAIT</p>	<p>✗ NON FAIT</p>
<ul style="list-style-type: none"> Mobilisation de groupes et/ou experts ad hoc Consultation des parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Procédure formalisant le cycle de vie du référentiel et les modalités de mise à jour 	<ul style="list-style-type: none"> Insertion de la démarche dans le parcours initial Inscrire la qualité dans les orientations du DPC avec des formations « DPC validantes » Peu d'actions et communications réalisées localement au sujet du déploiement en pratique de la qualité en officine
<p>PROPOSITION 4</p> <p>Mettre à disposition un set d'outils numériques</p>	<p>PROPOSITION 5</p> <p>Évaluer la démarche</p>	<p>PROPOSITION 6</p> <p>Soutenir financièrement l'effort de la profession</p>
<p>✓ FAIT</p>	<p>✓ FAIT</p>	<p>✓ FAIT</p>
<ul style="list-style-type: none"> Mars 2020 : lancement du site et mise en ligne du kit d'outils (53 outils au démarrage) Mise en place de GT pour la création d'outils Mise à jour et création de nouveaux outils (90 outils dans le kit en janvier 2023) Evolution du site internet (nouvelles pages et nouvelles fonctionnalités) 	<ul style="list-style-type: none"> Janvier 2021 : mise en ligne du questionnaire d'auto-évaluation annuelle Plusieurs évolutions du site (en 2021 et 2022) liées à l'auto évaluation : moyennes régionales et nationales, attestation, autoévaluation de démonstration... En 2021 : 5,6% des officines engagées En 2022 : 75,6% des officines engagées 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de la DQO dans la ROSP
<p>✗ NON FAIT</p>	<p>✗ PARTIELLEMENT FAIT</p>	<p>✗ NON FAIT</p>
<ul style="list-style-type: none"> Procédure formalisant le cycle de vie des outils qualité et les modalités de mise à jour Guide pratique pour accompagner le pharmacien dans le déploiement opérationnel de la qualité Informations des pharmaciens à chaque mise à jour d'outils afin de s'assurer qu'ils s'appuient sur la dernière version disponible 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un observatoire et réalisation d'audits <p>✗ NON FAIT</p> <ul style="list-style-type: none"> Procédure formalisant le cycle de vie de l'autoévaluation et les modalités de mise à jour 	<ul style="list-style-type: none"> L'étude d'autres types d'incitations financières listées dans la feuille de route (le PLFSS, les ARS (fonds d'intervention régional), la HAS, l'OPCO...)