

Des clients-mystères testent la qualité

La qualité des prestations fournies lors de la remise de médicaments sur ordonnance est régulièrement contrôlée par des achats tests. Ces enquêtes anonymes sont aussi appelées « mystery shopping ». Le deuxième cycle de contrôle du respect des critères de qualité définis dans la convention tarifaire RBP* IV se déroule actuellement. De quoi s'agit-il et comment procède-t-on aux achats tests ?

Elle a l'air d'une femme d'âge moyen comme les autres, mais elle est en fait chargée d'une mission secrète: aller chercher à la pharmacie, en tant que patiente, un médicament prescrit sur ordonnance. Bien entendu, l'assistante en pharmacie derrière le comptoir l'ignore. Certes, elle se sent observée, mais pas outre mesure, et procède comme elle le fait habituellement. Elle identifie la dame, s'assure que l'ordonnance est valable et lui demande si elle prend d'autres médicaments afin d'en évaluer les interactions possibles ou les incompatibilités avec d'autres pris sur la durée. «Je vous recommande un produit identique quant à son efficacité mais meilleur marché que celui prescrit par le médecin. Etes-vous d'accord avec cette substitution?» demande la jeune assistante. Elle s'efforce, avec l'accord de la cliente, de lui délivrer chaque fois qu'elle le peut un générique ainsi que l'emballage le plus économique pour le traitement. Ensuite, elle informe la patiente du dosage, de la durée et de l'utilisation correcte du

médicament et colle sur l'emballage une étiquette indiquant la posologie. La pharmacienne titulaire contrôle elle-même l'ordonnance et y appose son visa. Bien que les médicaments remis ne permettent pas d'en déduire une maladie «réprouvée», l'assistante mène discrètement l'entretien avec la patiente et consigne les données et informations dans le dossier du patient qu'elle vient d'ouvrir.

Méthode de contrôle des critères

pharmaSuisse et santésuisse ont choisi paritairement la procédure «Mystery Patient» de la firme Code Clientel SàrL pour effectuer les achats tests. Une personne spécialement formée retire à la pharmacie un médicament prescrit par un médecin et évalue les prestations fournies lors de cet achat au moyen d'un questionnaire standardisé. Une auto-déclaration de la pharmacie complète la procédure afin d'analyser les critères qui n'ont pas été examinés sur place. Ce formulaire sert en même temps de liste de contrôle des indicateurs de mesure élaborés par la commission paritaire de qualité. C'est donc un instrument de promotion de la qualité en pharmacie. Le premier cycle de ces achats tests s'est achevé fin 2011. Le deuxième est en cours.

Indépendamment des achats tests, les pharmacies sont tenues, dans l'auto-déclaration, de fournir d'autres données, notamment en ce qui concerne le traitement et le suivi des patients chroniques ou d'indiquer si elles disposent d'un local de conseil ou de matériel de

démonstration (appareils d'inhalation ou stylos à insuline).

Contrôle de la qualité: un travail quotidien

Dans les pharmacies, le contrôle de la qualité fait depuis longtemps partie du travail quotidien et figure dans la convention tarifaire en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2010, la RBP IV, tout comme dans la convention précédente, la RBP III. Ces conventions sont négociées entre pharmaSuisse et santésuisse, représentée aujourd'hui par tarifsuisse. Les pharmacies ayant adhéré à la convention doivent remplir des exigences de qualité élevées, définies avec précision, qui sont liées à la remise des médicaments prescrits ainsi qu'au contact avec le patient.

Ces critères convenus contractuellement sont contrôlés par la commission paritaire de qualité, constituée par pharmaSuisse et tarifsuisse sa. Le but des achats tests réguliers en pharmacie, lors du traitement d'une ordonnance, est de garantir le respect des critères fixés par la convention tarifaire RBP. Il s'agit en fait de contrôler la qualité déclarée en comparant la situation réelle (achat test) à celle qui est souhaitée (auto-déclaration) et, le cas échéant, d'obliger les pharmacies testées à optimiser leurs efforts en vue d'améliorer la qualité de leurs prestations.

Des points sont attribués aux différents critères testés. Il faut obtenir un certain nombre de points pour réussir l'achat test. Si le nombre de points fixé n'est pas atteint, la convention prévoit diffé-

TABLEAU 1 : RÉSULTATS DES PHARMACIES CONVENTIONNÉES RBP

RÉSULTAT	2011	2010	2009	2008	TOTAL	%
SAV-RBP	184	370	458	397	1409	79,2
SAS-RBP	60	98	103	110	371	20,8
TOTAL PHARMACIES TESTÉES	244	468	561	507	1780	100
LIMITE ATTEINTE	204	340	384	251	1179	66,2
1X NON ATTEINTE		113	177	256	546	30,7
2X NON ATTEINTE	41	15			56	3,1

SAV-RBP = MEMBRES DE PHARMASUISSE AVEC RBP ; SAS-RBP = NON-MEMBRES AVEC RBP



TABEAU 2 : PALMARÈS DES CRITÈRES EFFECTIVEMENT TESTÉS DANS TOUTES LES PHARMACIES

HIT	CRITÈRE	2011	2010	2009	2008	TOTAL	%
	MAXIMUM	405	632	570	644	2251	100
1	DESTINATAIRE	405	632	570	644	2251	100
2	VALIDITÉ	405	632	570	644	2251	100
3	DISCRÉTION	387	621	557	637	2202	97,8
4	CONTRÔLE	370	593	546	623	2135	94,8
5	DOSAGE	322	502	422	483	1730	76,8
6	DOSSIER	305	456	386	375	1522	67,6
7	VISA	294	449	394	308	1445	64,2
8	ÉTIQUETTE	260	323	237	195	1015	45,1
9	GÉNÉRIQUE	267	214	208	195	884	39,3
10	AUTRES MÉDICAMENTS	120	182	132	40	474	21,1

rentes mesures : 2^{ème} achat test, mini-audit, séminaire. Si, en dépit de celles-ci, les critères ne sont toujours pas respectés, la commission paritaire de conseil décidera de la suite de la procédure.

Résultats des achats tests réalisés

Toutes les pharmacies suisses ayant adhéré à la convention tarifaire RBP ont été testées anonymement sur une période de trois ans (achat test et auto-déclaration), le premier groupe en 2008, le deuxième en 2009 et le troisième en 2010. L'ordonnance portait sur la prescription de Voltaren 100 mg, 10 comprimés, en cas de besoin. Toutes les pharmacies n'ayant pas atteint le nombre de points requis entre 2008 et 2010, ou dans lesquelles il n'y a pas eu d'achat test durant cette période, ont été testées de nouveau avec une ordonnance sur laquelle figurait le médicament Noroxin 400 mg, 14 comprimés, en réserve.

Au total, 1780 achats tests ont été effectués durant 2008, 2009 et 2010 (tableau 1) dans les pharmacies RBP. 66,2 pour cent d'entre elles ont d'emblée atteint la limite fixée par la commission de qualité. 30,7 pour cent l'ont atteinte après un deuxième achat test et 3,1 pour cent ne l'ont pas atteinte même après le deuxième achat test. Conformément à la convention, elles ont subi un « mini-audit » de 6 à 10 ventes sur ordonnance et l'ont toutes réussi. Différentes phar-

macies se soumettent volontairement et régulièrement à un test si bien que, de 2008 à 2011, ce sont au total 2251 pharmacies qui ont été testées (tableau 2). On voit que les dix critères effectivement contrôlés lors de l'achat test ont été enregistrés comme remplis de manière très inégale.

Les indicateurs tels que l'identification du destinataire, la validité de l'ordonnance ainsi que le respect de la discrétion et le double contrôle de la remise font très bonne figure. On peut considérer que les critères d'information sur le dosage, d'ouverture du dossier du patient et de la confirmation du contrôle par un visa sur l'ordonnance sont bien remplis.

La pose sur l'emballage de l'étiquette indiquant la posologie et la substitution du médicament original prescrit par un générique obtiennent un résultat suffisant.

La question de savoir si le patient prend d'autres médicaments (posée par 21 pour cent des pharmacies), qui permet d'identifier simplement les interactions ou incompatibilités avec d'autres médicaments pris régulièrement, obtient un résultat totalement insuffisant.

Bonne image des pharmacies suisses et perspectives

Le premier cycle d'achats tests de médicaments sur ordonnance dans les phar-

macies suisses RBP a eu lieu de 2008 à 2011 et a été achevé avec succès. Les achats tests sont un moyen adéquat de contrôler les critères définis. Toutefois, il faut noter qu'ils donnent une image partielle de la situation, à un moment donné. Mais un grand nombre d'instantanés fournissent une bonne photo de la qualité des pharmacies suisses, dans quels domaines les achats tests donnent de bons résultats et dans lesquels il faut corriger et améliorer les prestations.

Le deuxième cycle des achats tests est déjà lancé et l'évaluation des résultats sera intéressante. On verra si les faiblesses détectées lors des premiers achats tests (prise d'autres médicaments par le patient, solutions pour l'accompagner et le suivre) ont conduit les pharmacies à améliorer ou à optimiser leurs prestations.

MARIANNE EGGENBERGER,
CHEF DE PROJET MÉDICAMENTS

*Rémunération basée sur les prestations

