
Mission : COORDINATEUR QUALITE

Finalités :

- Moderniser et optimiser le fonctionnement de l'officine
- Mettre en place et faire évoluer la démarche qualité à l'officine pour une meilleure organisation du travail, pour optimiser le travail, et pour prévenir les dysfonctionnements
- Sensibiliser l'équipe à la démarche qualité et garantir son application au quotidien
- Développer l'image de la pharmacie
- Faire évoluer le travail à l'officine selon les nouvelles prérogatives de la loi HPST et se rapprocher des bonnes pratiques préconisées par l'ordre des pharmaciens
- Préparer l'officine à l'obtention de la certification

Pourcentage de temps imparti à cette mission :

Pré requis cognitifs :

- Formation PRAQ
- Notions de qualité
- Maîtrise de la rédaction de procédures

Réalisations :

- Etablir les procédures nécessaires à l'amélioration des pratiques (éviter que ne se reproduise les dysfonctionnements observés) et assurer une uniformité dans les procédures rédigées par l'équipe
- Créer un cahier de dysfonctionnements, l'analyser chaque mois et en rendre compte lors de chaque réunion d'équipe
- Effectuer la communication de l'actualité qualité au sein de l'équipe
- Nommer et suivre les responsables de tâches liés à la qualité
- Introduire les notions et les pratiques liées aux nouvelles missions dans l'officine
- Se tenir informer des innovations thérapeutiques et des évolutions de la réglementation
- Mettre en œuvre le plan d'action qualité défini dans la démarche qualité
- Conduire la réalisation des audits à blanc en amont de la certification qualité
- Concevoir et mettre en œuvre un protocole d'étude de la satisfaction clients

Contraintes :

- Emporter l'adhésion de l'ensemble de l'équipe
- Faire évoluer constamment les outils et l'organisation en place pour s'adapter au contexte (suivi des recommandations de l'ordre sur les bonnes pratiques par ex.)
- Respecter la législation et la déontologie

Marge d'autonomie :

- Les projets doivent être validés par le titulaire
- La délégation des responsabilités doit être validée par le management