



GESTION DE L'ENTREPRISE OFFICINALE

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Contexte

. Cette formation vise à **mettre en œuvre les nouvelles prescriptions publiées par l'Ordre National des Pharmaciens** concernant la démarche qualité en officine.

Elle permet au référent qualité d'acquérir les compétences et les méthodes pour concevoir et faire vivre un système qualité au sein de l'équipe.

1 journée - 372 € (repas inclus)
Préparateurs et pharmaciens

Le profil du Formateur

SCHELLENBERG Frédéric

Psychologue et Consultant
Spécialisé en Stratégie,
Management & Organisation.

Programme

Principaux concepts & enjeux

- ↓ L'évolution de l'officine et les enjeux d'actualité
- Grands principes de la démarche qualité
- L'amélioration continue
- Le référentiel qualité 2020

Maîtriser les outils et méthodes

- ↓ L'optimisation de l'activité
- Les procédures
- Les logigrammes
- Les check-list
- Les enregistrements

L'organisation du fonctionnement

- ↓ **Prise en charge des patients** : accueil, secret professionnel...
- ↓ **Dispensation des médicaments** : méthodes, double contrôle...
- ↓ **Missions & services** : conformité des locaux, gestion des matériels, mise en œuvre des démarches d'accompagnement des patients...
- ↓ **Bon fonctionnement de l'officine** : gestion des produits, organisation des maintenances, suivi des incidents...

Piloter la démarche qualité

- ↓ Les facteurs clefs de la motivation et de l'implication
- La Revue de Direction
- Les Audits Internes & l'Autoévaluation
- La Labellisation & la Certification
- L'image qualité et les stratégies de communication