



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