



# Développement Aide au Officinal

Présentation du  
Service



# Principes

Nous apportons au manager au travers d'un **audit complet** portant sur toutes les facettes de l'entreprise de santé les indicateurs indispensables pour maîtriser le bon fonctionnement de l'organisation et **choisir des projets d'évolution pertinents.**

Nous donnons ainsi au manager le bénéfice d'un outil fiable pour mener à bien sa mission de professionnel de santé. Nous aidons également les structures dans la mise en œuvre de leur démarche qualité jusqu'à l'obtention d'une **Certification.**



# Objectifs

Connaître ses forces et ses faiblesses,

Se fixer des objectifs de progression pertinents,

Accentuer le positionnement cœur de métier,

Intégrer les exigences ordinales,

Développer la performance de l'entreprise officinale,

Anticiper les nouvelles missions & les nouvelles formes de  
rémunérations,

Apporter la preuve de sa valeur ajoutée.

# Orientations



# Le Référentiel d'Accompagnement

Il s'agit d'un document regroupant des recommandations, permettant de bâtir, d'améliorer ou d'évaluer le fonctionnement de l'officine. Il permet d'aller plus loin que la simple auto-évaluation en définissant les objectifs à atteindre.

**Il reprend l'intégralité des recommandations et des développements de la profession** (dossier pharmaceutique, aménagements des locaux, chaîne du froid, recommandations sur le préparatoire...) et s'inscrit en complète adéquation avec les orientations de la SFPC.

Caducée® s'engage à garantir l'évolution annuelle de son référentiel face aux points d'actualité relevant de la mission de santé publique de la pharmacie d'officine.



# Le Référentiel d'Accompagnement

Au travers du référentiel d'audit Caducée, le pharmacien s'engage autour de grandes thématiques s'appuyant sur plusieurs critères recouvrant l'essentiel des préoccupations d'une officine en terme de services et de prestations



## Le Management

Le pilotage & l'encadrement de l'équipe officinale



## L'Organisation

L'optimisation du fonctionnement & l'assurance qualité



## Les Infrastructures

Les aménagements intérieurs & extérieurs



## Les Matériels

La gestion des ressources matérielles & l'adaptation aux usages



## Les Produits

La gestion des stocks & la maîtrise des produits spécifiques



## La Relation Client

L'accueil & la communication vers les patients



## La Dispensation

Le cœur de métier, le conseil & le suivi du patient

# Le Référentiel d'Accompagnement

Le référentiel d'audit Caducée permet aux officines de maîtriser des champs de spécialisations spécifiques en adéquation avec leur orientation stratégique



**Le Développement Durable**  
Les initiatives pour l'environnement & la gestion des déchets particuliers



**Les Nouvelles Missions**  
Le nouvelles missions de la loi HPST & les nouvelles formes de rémunérations issues de la convention



**Le Préparatoire**  
Aménagement & respect des bonnes pratiques



**La Gestion Financière**  
L'optimisation de la gestion financière



**Les Etablissements de Santé**  
L'approvisionnement en médicament des Etablissements de santé



**La Location du Matériel**  
La gestion et la livraison du matériel de maintien à domicile





# La Certification Qualité

Le référentiel d'accompagnement  
utilisé permet d'emmener les  
officines qui le souhaitent vers  
une certification PharmaConfiance  
ou ISO 9001-2015

CERTIFICATION  
ISO 9001  
PHARMA CONFIANCE



BUREAU  
VERITAS

# Accompagnement des Officines

A partir d'un audit initial de chaque structure les consultants du cabinet Caducée établissent un **bilan complet de l'officine** et propose un ensemble d'axes d'améliorations de la qualité.



Les consultants Caducée accompagnent les pharmaciens titulaires et leurs équipes dans la **mise en œuvre** et valident les progrès réalisés. Sur la base de ces avancées l'officine postule ensuite à l'obtention de la **certification qualité**.



# Déroulé par Etapes

Audit

Evaluation de l'Officine

Analyse du dossier

Elaboration du projet

Accompagnement

Amélioration du fonctionnement

Assurance qualité

Développement des pratiques officinales

Nouvelles Missions & Rémunérations

Marketing

Audit

Certification

# Exemple d'application concrètes

La mise en place d'un organigramme par activité dans l'officine

La mise en place d'un conseil rédigé au comptoir

Le Développement des Techniques de Recrutement

Le ciblage des produits conseil à mettre en avant en fonction des pathologies

La mise en place de primes sur objectifs et sur responsabilités

L'organisation des tâches quotidiennes

Les Entretiens Annuel d'Evaluation

La sensibilisation des équipes au suivi d'observance

La Politique de Prix

Le développement du marketing autour des valeurs ajoutées

L'optimisation des stocks



# Les Outils

Un **site internet** avec un espace privatif pour le partage d'expérience et la mutualisation des actions,

Des références en matière **de fournisseurs et prestataires**,

Des **procédures types** pour toutes les activités de l'officine,

Un **documentation complète** pour la mise en conformité de l'entreprise aux exigences légales,

Une base de données des **références spécifiques à la profession**,

Des outils de **gestion des ressources humaines**,

Des outils d'organisation de l'activité officinale,

Des outils d'enregistrement et de traçabilité,

Des supports de communication vers la clientèle.





# Perte liée à la non qualité

## 5%

C'est en officine le pourcentage moyen du chiffre d'affaire qui est chaque année perdu dans son intégralité du fait de la non qualité.

Chaque structure possède une réelle marge en la matière. Chaque avancée venant directement impacter le résultat de l'officine. Le but de notre démarche est de **réduire significativement ce chiffre** en améliorant constamment l'organisation et le fonctionnement de

# Tarifs

1000€ / session (tous frais inclus)  
+ Abonnement Mensuel 50€

Estimation moyenne accompagnement vers la certification : **6-7 sessions**