

# LA DÉMARCHE QUALITÉ

Garantir la qualité, la sécurité & la pertinence des soins

## Objectifs

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.

## Formateur

**M. SCHELLENBERG Frédéric**

Pharmacien, Consultant spécialisé  
Organisation & Qualité

## Public

**Pharmaciens titulaires, adjoints & préparateurs**  
Aucun pré-requis nécessaire

## Moyens Pédagogiques

Remise d'un livret de Stage Caducée; Présentation de la formation avec support vidéoprojecteur et paper-board; Alternance d'apports théoriques et pratiques; Etude de cas concrets et mise en situation par sous-groupes de stagiaires; Accès à un contenu pédagogique complémentaire en ligne; Evaluations pré et post formation; Attestation de validation de la formation

## Modalités Pratiques

**1 journée de formation de 7 heures**

**Coût de la formation :**

250€ HT de frais pédagogiques (300€ TTC)

60€ HT de frais de présence (72€ TTC)\*

\*documents remis, location de salle, location de matériel de visionnage, déjeuner et pause

## PROGRAMME

**Début de formation : 9h**

### La Démarche Qualité (1h)

L'Évolution de l'officine & les enjeux d'actualité en rapport avec la qualité.

Le Collectif Qualité sous l'égide de l'Ordre National des Pharmaciens

Le projet de Démarche Qualité 2020

Le site internet pour la démarche qualité

### Maîtriser les outils & les méthodes (1h45)

Le référentiel qualité 2020

Les procédures

Les logigrammes

Les check-list

Les enregistrements

### Organiser le fonctionnement (3h30)

La Prise en Charge des Patients

- L'accueil du patient : les étapes clefs

- Le Secret Professionnel

- La mesure de la satisfaction du Patient

Les Dispensations des médicaments et des autres produits autorisés

- La procédure de dispensation de médicaments sur prescription

- La procédure de dispensation de médicaments sans prescription

- Les préparations pharmaceutiques

- Les déclarations de vigilances

Les Missions et les Services à l'Officine

Les Soins de Première urgence

Les Moyens nécessaires au fonctionnement de l'officine

- La gestion des produits et des stocks

- L'organisation des maintenances

- La gestion des périmés

- La gestion de la chaîne du froid

- La gestion et le suivi du matériel de location

- Le suivi des incidents et les actions d'amélioration

### Piloter la démarche qualité (45 min)

La répartition des rôles au sein de l'équipe et la gestion des Compétences

Le Plan d'Action

La Revue de Direction

La Labellisation & la Certification

L'image qualité et les stratégies de communication