

Formation Responsable Qualité

Véritable parcours pédagogique, cette formation a pour vocation de mettre en place une démarche qualité à l'officine répondant aux exigences du Conseil de l'Ordre des pharmaciens et de l'ARS :

- Comprendre et maîtriser une démarche qualité
- Manager les équipes, la communication, les plans d'amélioration continue
- Assurer la conformité (bonnes pratiques sécurisées)
- Evaluer la satisfaction client
- Garantir la remontée de données fiables vers le management

Tous les aspects du management de la qualité.

Une très riche documentation est laissée à l'apprenant sous la forme d'une bibliothèque documentaire mise à disposition sur la plateforme de travail dans un espace sécurisé.

Durée : 21.00 heures (3.00 jours) répartis en 6 demi-journées.

Coût : 50€/HT soit 1050€ HT

Nombre de participants : 8 à 10 personnes

Délai d'accessibilité à l'inscription : 15 jours

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

Pharmaciens titulaires, adjoints, étudiant en pharmacie et préparateurs confirmés en pharmacie d'officine

Prérequis

Avoir réalisé l'auto-évaluation de qualité dans votre officine sur le site du Conseil de l'ordre.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

COMPRENDRE ET MAITRISER UNE DEMARCHE QUALITE ET NOTAMMENT :

- **GARANTIR LES BONNES PRATIQUES** Cartographie des processus de travail / Actualisation- mise au point des procédures opérationnelles Maitrise des risques hygiène et contamination
- **MANAGER LES ÉQUIPES LA COMMUNICATION LES PLANS DE PROGRÈS** Organisation fonctionnelle par processus ou unité de production Mise en place des entretiens professionnels/ du plan de compétences/réunion d'équipe ou groupe de travail/Plans d'actions
- **ASSURER LA REMONTÉE DE DONNÉES FIABLES AUX BILANS QUALITÉ** Transmission des informations techniques/indicateurs de performance et qualité clients/ plan d'améliorations /Gestion bibliothèque documentaire identification validation diffusion

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- MODULE 1 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Besoin des usagers :
Accueil du patient
Identification des besoins du patient
Quiz Questions Du Conseil De L'ordre
Evaluation de la satisfaction client

- MODULE 2 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Sécuriser la dispensation :
Dispensation sur ordonnance, mise en place du contrôle d'ordonnance
Dispensation sans ordonnance
Dispensation en ligne
Dispensation de préparations magistrales

- MODULE 3 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Gestion des activités officielles :
 - Quels sont vos freins par rapport aux services non déployés ?
Cartographie des processus
Quiz Cartographie A Remplir
Méthode et enregistrements

- MODULE 4 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Gestion des compétences :
Evaluation des compétences
Plan de formation
Quiz Plan De Formation Souhaitée A Remplir En Fonction De L'évaluation Des Compétences
Organisation fonctionnelle

- MODULE 5 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Gestion du Back office :
Alertes sanitaires
Continuité des soins
Déclaration des vigilances
Chaine du froid
Plan de maintenance
Messagerie MS santé
Sauvegarde informatique
Contrôle des stocks et gestion des périmés
Veille réglementaire, sanitaire et scientifique

- MODULE 6 – 3,5 h (distanciel ou présentiel)
 - Amélioration continue :
Traitement des résultats des enquêtes clientèles, visites mystères, avis Google
Quiz Identifier 3 Opportunités D'Amélioration Et/ou Dysfonctionnements Dans Votre Officine Et Déterminer Un Plan D'action
Fiche d'observation et traitement
Plan d'action : Adhésion au Ségur, MSP, CPTS, Sérialisation
Réunion qualité

ORGANISATION

Formateur(s)trice(s)

Karine GAUSSEN – Responsable qualité

Moyens pédagogiques et techniques

- Notre plateforme de travail à distance permet aux stagiaires de retrouver dans son dossier individuel sécurisé les supports pédagogiques vus en Visio conférence et d'y déposer les différents travaux attendus en sortie de module
- Les questions réponses en ligne permettent de conserver un lien entre l'accompagnant et les stagiaires dans l'intervalle des 6 modules
- Le contenu de chaque module figure dans un livret pédagogique décrivant le pas à pas de sa mise en place
- L'accompagnant guide les apprenants dans l'enrichissement et l'utilisation des documents de référence
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- A déterminer
- Feuilles de présence
- Évaluation des Connaissances en début de formation : Il est remis au stagiaire un fichier informatique (QCM). Il est chargé de le compléter, pour faire un point sur les connaissances générales relatives à la qualité (une représentation graphique indiquera sa position initiale)
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation



L'accueil des personnes en situation de handicap est assuré sur tous nos lieux de formation et vous pouvez nous contacter pour toute demande particulière par téléphone ou par mail.

Version du programme 09/01/2023