

## SOUS-THÈME - 4.6 Gestion du système de qualité



## PRINCIPE 44 LES FONDAMENTAUX D'UN SYSTÈME QUALITÉ

**Finalité:** l'officine met en place un système de management de la qualité afin d'améliorer de façon continue la qualité des services pharmaceutiques en garantissant la sécurité, l'efficacité et la conformité des prestations apportées aux usagers du système de santé tout en optimisant le fonctionnement global de l'officine.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Le système qualité est-il formalisé et connu de l'équipe officinale ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut élaborer une politique qualité présentant ses objectifs, notamment concernant l'amélioration de la qualité de ses prestations.</li> <li><b>L'officine doit sensibiliser l'ensemble de son personnel à la démarche qualité.</b></li> <li>L'officine peut intégrer la démarche qualité dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique qualité affichée ou diffusée au personnel</li> <li>Attestations de formation/ sensibilisation</li> <li>Livret d'accueil</li> </ul>
La Direction s'implique-t-elle dans l'amélioration continue du système qualité ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Le titulaire de l'officine doit s'impliquer dans la mise en place de la démarche qualité à l'officine.</b></li> <li><b>Le titulaire doit mettre à disposition des équipes les moyens nécessaires pour la démarche qualité.</b></li> <li>L'officine peut organiser des réunions qualité périodiquement ainsi qu'une revue de direction annuelle afin de faire un point complet sur l'avancement de son SMQ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte-rendu de réunion qualité</li> <li>Compte-rendu de revue de direction</li> <li>Planning des temps dédiés à la qualité</li> </ul>
Les responsabilités et rôles qualité sont-ils clairement définis ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut nommer un ou plusieurs référents qualité pour animer le système qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigramme</li> <li>Fiche de mission Référent Qualité</li> <li>Attestations de formation</li> <li>Compte-rendu de réunion qualité</li> </ul>
L'efficacité du SMQ est-elle évaluée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut identifier des indicateurs qualité pertinents pour évaluer l'atteinte de ses objectifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux de bord des indicateurs qualité</li> </ul>
L'officine s'améliore-t-elle en continu à partir des retours d'expérience et des évaluations ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>L'officine doit réaliser son auto-évaluation DQO a minima annuellement.</b></li> <li>L'officine peut réaliser des audits internes ou externes afin de mettre en avant des pistes d'amélioration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats de l'auto-évaluation</li> <li>Rapports d'audits</li> <li>Plans d'actions d'amélioration</li> </ul>

Outil de référence



Document de référence



- Qualité en officine - Formation elearning - CPCMS

/