

SOUS-THÈME - 4.6 Gestion du système de qualité**PRINCIPE 47 GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS ET FICHES DE PROGRÈS**

Finalité: l'officine définit une méthodologie de traçabilité et de traitement des non-conformités et des dysfonctionnements. Elle met en place des actions d'amélioration si nécessaire.

À noter: ce principe n'inclut pas les incidents à déclaration obligatoire (vigilances traitées dans le principe 28 et informatique traitée dans les principes 39 et 41).

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
La gestion des dysfonctionnements est-elle organisée ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut nommer un référent « Qualité ». L'officine peut rédiger une procédure de gestion des dysfonctionnements. L'officine peut présenter la gestion des dysfonctionnements lors de l'intégration d'un nouveau collaborateur. 	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des dysfonctionnements Fiche de fonction Parcours d'intégration/traçabilité de la formation
Les dysfonctionnements à l'officine sont-ils enregistrés ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit tracer les différents dysfonctionnements rencontrés (non-conformités, réclamations...). 	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement numérique ou papier
Les dysfonctionnements à l'officine sont-ils analysés ?	<ul style="list-style-type: none"> Pour les dysfonctionnements les plus graves ou récurrents, l'officine doit analyser les causes et les conséquences. L'officine peut mettre en place un système de cotation des dysfonctionnements afin de hiérarchiser les plus importants. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche de non-conformité / réclamation Fiche d'analyse de cause (ou autre nom) Échelle de cotation des dysfonctionnements
Les dysfonctionnements à l'officine sont-ils traités ?	<ul style="list-style-type: none"> Pour chaque dysfonctionnement tracé, l'officine doit mettre en place des actions curatives afin de traiter le problème rapidement. L'officine peut mettre en place des actions correctives pour éliminer les causes des dysfonctionnements. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche de non-conformité / réclamation Fiche d'amélioration / Fiche progrès Plan d'actions
Un retour d'expérience (ou une communication) est-il régulièrement fait auprès de l'équipe ?	<ul style="list-style-type: none"> Les équipes doivent être informées des différents dysfonctionnements rencontrés. 	<ul style="list-style-type: none"> Messagerie Classeur ou cahier des erreurs Indicateur de suivi Comptes rendus de réunion

Outils de référence

- [E.03 | Gestion des incidents divers](#)
- [E.04 | Gestion des incidents de délivrance](#)
- [E.05 | Gestion des incidents fournisseurs](#)
- [E.06 | Fiche d'amélioration](#)
- [E.31 | Fiche votre avis est important](#)
- [M.12 | Déetecter les incidents à l'officine et améliorer sa pratique](#)

**Document de référence**

/

