



# ENREGISTREMENT

## GESTION DES INCIDENTS DIVERS

Date	Déclarant	Origine (interne, patient, fournisseur...)	Détails	Résolution (détail & date solution apportée)	Edition d'une fiche d'Amélioration
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
					<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non



Pharmacie :



# ENREGISTREMENT

## GESTION DES INCIDENTS DIVERS

### L'enregistrement : principes

Dans un système qualité la traçabilité est une des composantes clefs pour garantir une surveillance des pratiques et permettre l'amélioration continue.

L'enregistrement est un document qui permet de conserver des données en lien avec les activités. Les données renseignées peuvent avoir plusieurs fonctions :

- Permettre le suivi dans le temps d'éléments essentiels au bon fonctionnement de l'officine,
- Vérifier la réalisation effective de certaines tâches,
- Permettre le relevé des incidents,
- Conserver un historique des activités,
- Servir de preuves pour répondre à des exigences réglementaires.

### Commentaires pour un bon usage

#### Finalité :

- Le tableau des incidents divers sert à relever tous les incidents nécessitant un suivi à l'exception des incidents de délivrance et des incidents fournisseurs.
- Il sert à renseigner les retours négatifs des patients notamment suite à l'analyse des fiches "votre avis nous est précieux".

#### Utilisation :

- **Déclarant** : Indiquez le collaborateur qui renseigne l'incident
- **Origine** : Indiquez s'il s'agit d'un incident repéré par un membre de l'équipe ou s'il s'agit d'un retour extérieur (une réclamation client/patient, un retour fournisseur, un contrôle...)
- **Détails** : Indiquez les grandes lignes de l'incident (ce qui a fait défaut et éventuellement la cause)
- **Résolution** : Indiquez la date de résolution de l'incident ainsi que les mesures correctives mises en œuvre
- **Edition d'une fiche d'amélioration** : Si l'incident nécessite d'ouvrir une réflexion sur les pratiques au sein de l'officine il est préconisé d'ouvrir une fiche d'amélioration à l'aide de l'outil dédié.

**IMPORTANT** : les incidents relevés doivent toujours être suivis d'une résolution

Pharmacie :

