

E.03 Gestion des incidents divers

Pharmacie :

Date	Déclarant	Origine (interne, patient, fournisseur...)	Détails	Résolution (détail & date solution apportée)	Edition d'une fiche d'Amélioration	
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non
					☐ Oui	☐ Non



E.03 Gestion des incidents divers

Pharmacie :

> 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

