

### 6.13 Mise en place d'une démarche d'amélioration continue



#### PRINCIPE 39

*L'officine engage des actions correctives et préventives en réponse aux non-conformités et dysfonctionnements relevés.*

#### FINALITÉ

L'identification des non-conformités et des dysfonctionnements et le traitement associé sont un préalable à toute démarche d'amélioration de la qualité. Elle participe à la prise de conscience de bons comportements à systématiser par l'équipe officinale. Plus globalement, ce principe est une invitation à questionner régulièrement le fonctionnement de l'officine et rechercher des idées, astuces et solutions pour toujours être plus efficace.

#### QUESTIONS À SE POSER :

- Quelles sont les conséquences possibles de la non-conformité et du dysfonctionnement (externe, interne, technique, satisfaction, santé, sécurité, etc.) ?
- Quelles sont les mesures à prendre immédiatement et celles à mettre en place dans le futur (retour, intervention auprès du patient, etc.) ?
- Est-ce que les mesures prises ont été efficaces ?
- Est-ce qu'un retour d'expérience ou une communication est régulièrement fait auprès de l'équipe ?

#### EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Nommer un responsable qualité.
- Définir une fiche type pour enregistrer, corriger les non conformités (erreur de stock, erreur de délivrance, problème de livraison...) et mettre en place les actions correctives en rapport avec les causes.
- Echanger avec toute l'équipe lors de réunions sur les dysfonctionnements et mesures correctives.
- Organiser périodiquement des auto-évaluations et mettre en place des actions correctives.

#### Les outils associés

- M.12 - Détecter les incidents à l'officine et améliorer sa pratique
- E.03 - Gestion des incidents divers
- E.04 - Gestion des incidents de délivrance
- E.05 - Gestion des incidents fournisseurs
- E.06 - Fiche d'amélioration