

## 5. MISSIONS ET SERVICES

### 5.2 Organisation des services



#### PRINCIPE 12

*L'officine s'organise pour réaliser les différents services qu'elle entend proposer.*

#### FINALITÉ

Ces nouveaux services requièrent des compétences spécifiques, des moyens et de disposer d'un espace de confidentialité. L'officine doit s'assurer de disposer des moyens appropriés pour réaliser les missions et services dans les conditions requises.

#### QUESTIONS À SE POSER :

- Est-ce que les locaux permettent de réaliser les services dans les conditions définies ?
- Dispose-t-on des compétences adéquates ?
- Est-il nécessaire de définir une procédure de réalisation ?
- Comment communiquer sur ces services et quels tarifs proposer ?

#### EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Former l'équipe aux nouveaux services (en présentiel ou en ligne).
- Se référer aux outils et modes opératoires proposés par les autorités de santé.
- Organiser les locaux, en particulier un espace de confidentialité.
- Intégrer dans le planning de l'officine des créneaux pour ces nouveaux services.
- Disposer de registres pour tracer chacun des services.
- Utiliser des outils qualité comme le Diagramme d'Ishikawa ou 5M : Milieu, Méthodes, Matériel, Mains d'œuvre, Matières.

#### Les outils associés

- C.13 - Mise en place d'un nouveau service