



# MÉMO

## M12. DÉTECTER LES INCIDENTS & AMÉLIORER SA PRATIQUE

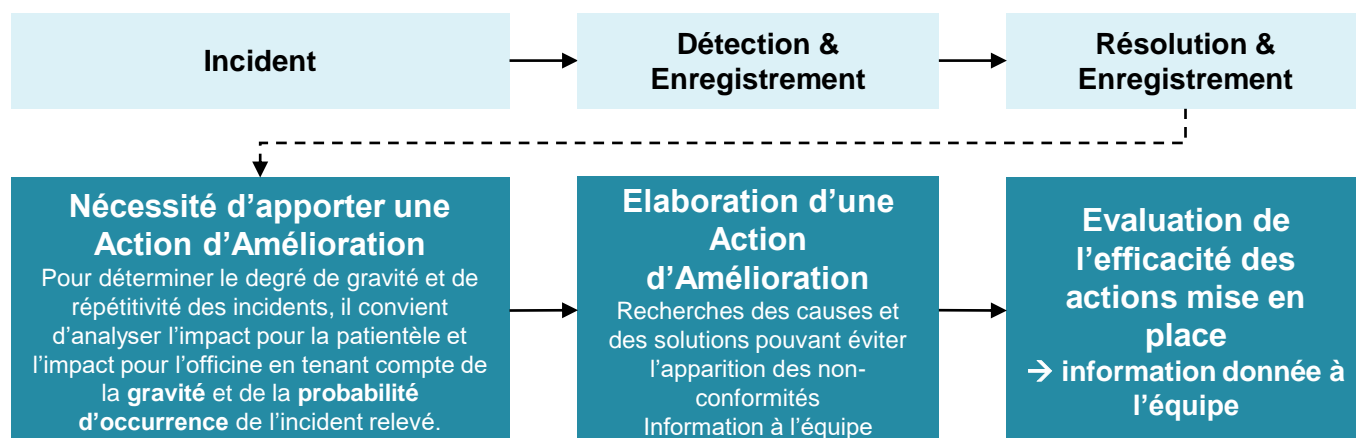
### Principes :

- ▶ La gestion des dysfonctionnements permet d'identifier des défaillances d'un processus et de mettre en place des actions correctives et préventives
- ▶ Les actions préventives dernières permettent d'éviter que les dysfonctionnements ne se reproduisent et ainsi améliorer l'organisation générale de l'officine
- ▶ **Un dysfonctionnement est majeur s'il induit un risque sur la sécurité de l'utilisateur.** Il est essentiel de **communiquer à l'équipe** les dysfonctionnements et les actions impactant la sécurité de l'utilisateur
  - Par exemple une panne informatique pourra être un incident bénin ou grave
    - Un PC en panne et rapidement remplacé n'impactant pas la dispensation : incident bénin
    - Une panne du logiciel de dispensation : incident majeur

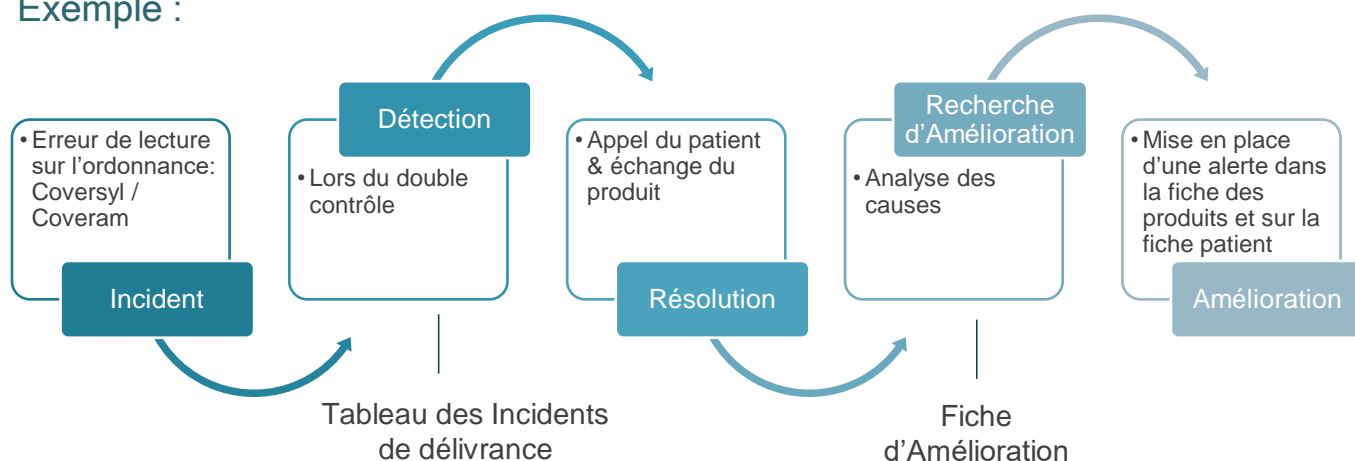
Un incident doit être résolu

Un incident peut engendrer une action d'amélioration

### Les étapes de l'amélioration de la qualité :



### Exemple :





# MÉMO

## M12. DÉTECTER LES INCIDENTS & AMÉLIORER SA PRATIQUE

### 3 familles d'incidents, 3 outils d'enregistrements :

- **Gestion des incidents de délivrance** : permet de recenser les incidents de délivrance repérés au fil de l'eau notamment dans le cadre du double contrôle et d'en assurer la résolution. Les incidents redondants ou graves doivent faire l'objet d'une fiche d'amélioration et peuvent déboucher sur une modification des pratiques ou des actions de formation.
- **Gestion des incidents fournisseurs** : permet de recenser les erreurs de livraison, les ruptures fournisseurs, les erreurs de facturation. L'objectif est également d'assurer la résolution de ces incidents. Les incidents redondants ou graves doivent faire l'objet d'une fiche d'amélioration et peuvent déboucher sur des changements de fournisseurs.
- **Gestion des incidents divers** : permet de recenser les erreurs autres que celles liées aux fournisseurs ou à la délivrance (il peut s'agir de plaintes ou réclamations clients par exemple). Les incidents à relever sont ceux qui nécessitent d'être résolus et/ou prévenus à l'avenir.

### La Fiche d'Amélioration :

Pour éviter qu'un incident se reproduise il est pertinent de procéder à la rédaction d'une fiche d'amélioration à l'aide de l'outil dédié. Cette fiche d'amélioration sera ensuite traitée en réunion d'équipe afin de définir avec l'ensemble des collaborateurs les conduites à tenir pour prévenir la récurrence. Un point devra être effectué à moyen terme (généralement entre 1 & 3 mois) pour vérifier la réussite des solutions qui avaient été envisagées.