

M.12 Détection des incidents à l'officine et amélioration des pratiques

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

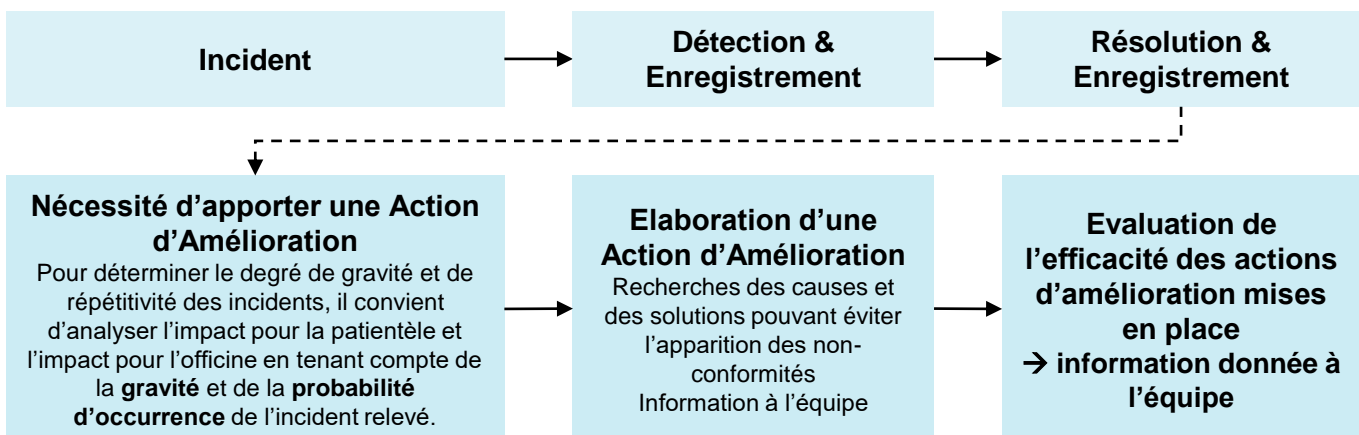
> Principes :

- ▶ 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 permettent d'éviter que les dysfonctionnements ne se reproduisent et ainsi améliorer l'organisation générale de l'officine
 - Les actions correctives sont des mesures destinées à éliminer la cause d'une non-conformité afin qu'elles ne se reproduisent pas.
- ▶ **Un dysfonctionnement est majeur s'il induit un risque sur la sécurité de l'usager.** Il est essentiel de **communiquer à l'équipe** les dysfonctionnements et les actions impactant la sécurité de l'usager
 - 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 :

