

E.07 Grille des compétences de l'équipe

Pharmacie :

A compléter avec le niveau de compétence du collaborateur D / O / E (cf en page 4)

	Compétences	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :
ACCUEIL	Accueil & Relationnel (Sourire, Bonjour, Au Revoir, Merci, discrétion au comptoir, écoute, reformulation...)							
	Accueil Téléphonique (présentation, gestion des priorités...)							
DISPENSATION ORDONNANCE	Analyse de l'ordonnance (contrôle de la iatrogénie, contre-indications...)							
	Sécurisation & Vigilance (secret médical, rédaction d'une intervention pharmaceutique, pharmacovigilance...)							
	Explication & conseils d'utilisation (pédagogie, posologie, bon usage du médicament, effets secondaires...)							
	Conseils associés (traitements des symptômes annexes...)							
	Suivi du patient (contrôle de l'observance, questionnement autour des évolutions du traitement...)							
DISPENSATION CONSEIL	Questionnement (Pour qui, pour quoi, avez-vous déjà pris quelque chose, prenez-vous un traitement de manière régulière et si oui lequel ...)							
	Explications & conseils d'utilisation (pédagogie, posologie...)							
	Vente associée (traitements des symptômes annexes...)							
PREPARATION	Gestion du préparatoire (planification des préparations, gestion des matériels, gestion du recours à la sous-traitance...)							
	Gestion des matières premières (Traçabilité, gestion des stocks...)							
	Réalisation des préparations (Maîtrise des process de fabrication...)							



Sous-thème :
4.3 Gestion des ressources humaines

Principes :
Principe 32 : Répartition des tâches et des responsabilités

E.07 Grille des compétences de l'équipe

Pharmacie :

A compléter avec le niveau de compétence du collaborateur D / O / E (cf en page 4)

	Compétences	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :
GESTION DU BACK OFFICE	Déballage/rangement (efficacité, maîtrise des process de réception des commandes...)							
	Gestion des produits spécifiques (gestion des produits de la chaîne du froid, gestion des stupéfiants...)							
GESTION INFORMATIQUE & ADMINISTRATIVE	Fonctionnalités quotidiennes du logiciel métier (Facturation, consultation des stocks...)							
	Gestion des commandes dans le logiciel métier (passation, suivi...)							
	Suivi des indicateurs dans le logiciel métier (utilisation/consultation des indicateurs du logiciel)							
	Administratif/Tiers Payant (gestion des rejets, suivi des factures...)							
	Bureautique (traitement de texte, tableur...)							
MANAGEMENT QUALITE	Déploiement de la Démarche (Animations des réunions, gestion du plan d'action...)							
	Qualité (Connaissances des textes officiels, rédaction de procédures, conduite d'autoévaluations...)							
SELL IN / SELL OUT	Négociation des Achats (techniques de négociations, connaissance des fournisseurs...)							
	Politique Commerciale (politique de prix, veille concurrentielle...)							
	Marketing (animation du site internet, création de supports pour la patientèle, conception des vitrines...)							
	Merchandising (gestion de façing, mise en avant des promotions...)							



E.07 Grille des compétences de l'équipe

Pharmacie :

A compléter avec le niveau de compétence du collaborateur D / O / E (cf en page 4)

	Compétences	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :	Nom du Collaborateur + date d'entrée dans l'officine :
SPECIALITES	Cosmétologie							
	Homéopathie							
	Phytothérapie							
	Diététique							
	Aromathérapie							
	Micronutrition							
	Sport							
	Bébé							
	Maintien à domicile							
	Orthopédie							
	Vétérinaire							
	Autre :							
ACCOMPAGNEMENT PATIENTS	Education thérapeutique des patients							
	Entretiens AVK, AOD							
	Entretiens Asthme							
	Dépistage & Tests Rapides d'Orientation Diagnostic							
	Bilan de Médication Partagé							
	Vaccination							
	Premiers Secours							
	Autre :							



E.07 Grille des compétences de l'équipe

Pharmacie :

> Finalité

Le présent document sert à gérer les compétences au sein de l'équipe, il permet :

- De recenser les compétences de chaque collaborateur,
- D'identifier les forces et les faiblesses de l'effectif,
- D'identifier les thèmes à intégrer au plan de formation.

Régulièrement la grille des compétences est mise à jour (par exemple au moment des entretiens individuels, lors du suivi du plan de formation, à l'arrivée d'un nouveau collaborateur ...)

> Utilisation

Rajouter des compétences autant que nécessaire

Pour chaque collaborateur indiquez son niveau de compétences sur une échelle :

D (débutant) : le collaborateur ne possède pas toutes les compétences nécessaires

O (opérationnel) : le collaborateur est en capacité de réaliser correctement les tâches en lien avec la compétence

E (expert) : le collaborateur totalement autonome dispose d'une maîtrise avancée dans cette compétence

NC (non concerné) : le collaborateur n'est pas concerné par l'utilisation de cette compétence

