

Destinée aux référents qualité en officine, cette formation est axée sur les obligations qualité en liaison avec le processus « **Prendre en charge le patient** » et les activités suivantes :

- Accueillir et orienter le patient/client,
- Prendre en charge le patient par téléphone ou ses demandes par ppar mail, boîte aux lettres, fax ou internet (click and collect / scan ordo),
- Prendre en charge les demandes des professionnels de santé,
- Participer à la permanence des soins,
- Promouvoir et valoriser le dp et mon espace santé,
- Prendre en charge les réclamations clients et communiquer avec les patients / clients.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUE

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Mettre en place dans votre structure les outils qualité répondant aux exigences de la norme ISO 9001 V2015, des référentiel DQO et PSDM en liaison avec le processus,
- Mettre en place dans votre structure les outils qualité répondant aux exigences du réglementaire en liaison avec le processus.

ACTION DE FORMATION – FORMATION A DISTANCE

Niveau Intermédiaire

CONTENU DE LA FORMATION / PROGRESSION PEDAGOGIQUE

- Partie 1 : Évaluation des pratiques professionnelles a priori – **Extranet**
- Partie 2 : Présentation théorique des exigences appliquées au processus en **classe virtuelle** ou **en e-learning (03 :30)**
- Partie 3 : Mise en pratique au sein de l'entreprise – **Hors temps de formation**
- Partie 4 : Correction des exercices de mise en pratique en **classe virtuelle** ou **en e-learning (2 X 01 :45)**
- Partie 5 : Évaluation des pratiques professionnelles a posteriori– **Extranet**

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Evaluation des pratiques professionnelles en ligne via **l'extranet formation** ;
- Classe virtuelle (**WebEx**) enregistrée utilisant à la fois la méthode affirmative sous forme de cours magistraux, la méthode interrogative où le formateur se base sur les réponses des participants à un questionnement structuré pour leur faire découvrir et trouver les connaissances que l'on souhaite leur faire acquérir.
- Sous-titrage si besoin pour les personnes malentendantes.
- La classe virtuelle étant enregistrée il est possible en cas d'absence exceptionnelle de la suivre en rediffusion via **l'extranet formation** ;
- Cas pratique **HORS TEMPS DE FORMATION** utilisant la méthode expérientielle où le participant est confronté à la réalité de ses pratiques et aux difficultés rencontrées. Le participant, impliqué et actif, apprend à travers des cas pratiques ;
- Classe virtuelle permettant de débriefer des cas pratiques réalisés. Questions envoyées via **l'extranet formation** préalablement par l'apprenant ;
- Supports pédagogiques disponible dans **l'extranet formation**.

SUIVI DE L'EXECUTION

- Feuille de présence électronique et enregistrement des classes virtuelles ;
- Visualisation du replay tracé en cas d'absence à une classe virtuelle ;
- Test en ligne pour l'évaluation des pratiques professionnelles a priori et a posteriori.

VALIDATION / EVALUATION DES RESULTATS

- Présence à l'intégralité des classes virtuelles ou lecture du replay à 95 %.

INDICATEUR QUALITE PUBLIE SUR WWW.CALLIAS.FR

- Taux de satisfaction des apprenants (Évaluation à chaud)

REFERENCES REGLEMENTAIRES OU NORMATIVES

- ISO 9001 : 2015 § 8.2
- DQO : Obligation 1 et 10
- PSDM : critères 1.1 , 1.2 et 1.3
- Code santé public - Arrêté du 28 novembre 2016 relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments dans les pharmacies d'officine, les pharmacies mutualistes et les pharmacies de secours minières, mentionnées à l'article L. 5121-5 du code de la santé publique.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie complète sous <https://www.callias.fr/formations/programmes-de-formation/>

CONTEXTE

Cette formation s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de sécurisation de l'acte officinal de dispensation et de dispensation des prestations de MAD (Maintien à domicile). Elle permet de comparer les pratiques constatées aux recommandations issues des bonnes pratiques de dispensation (arrêté du 28 novembre 2016), au référentiel de DQO de l'ordre des pharmaciens et au référentiel PSDM.

PROFIL DES APPRENANTS

Responsable qualité, pharmacie titulaire d'officine ou équipe officinale

PREREQUIS

Travailler en officine



EQUIPE PEDAGOGIQUE

Formateur Sandrine HERRGOTT (Ingénieur)
Responsable pédagogique Quentin LEHOUX (Pharmacien)

REFERENCE / MISE A JOUR

SER198 – 331 Santé

Création 2022 01 02 – Màj 2023 08 31

MODALITÉS

Délai d'accès 21 jours avant la formation
Limite d'effectif De 2 à 25 apprenants
Durée 07 :00 en classe virtuelle - 1 jour
Dates Voir sur site internet ou nous contacter
Lieux Classe virtuelle
<https://signin.webex.com/join>
Extranet formation
<https://callias.digiforma.net/>
Accessibilité 
Tarif **350,00 € HT**
420,00 € TTC Métropole
379,75 € TTC Outre-mer
Prise en charge Effectuer une demande auprès de votre OPCO EP sur le thème "Formation responsable qualité".

CONTACTS

Inscriptions contact@callias.fr
<https://www.callias.fr/formations/programmes-de-formation/>
01 88 31 24 75
Démarches administratives ou contacter un formateur contact@callias.fr
01 88 31 24 75

CALLIAS

4 Place Louis Armand 75012 PARIS
SAS au capital de 1000 €
SIRET : 818 258 253 000 17
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 62286 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.