
La formation

Ce D.U. permettra aux pharmaciens d'officine :

? d'acquérir une méthodologie pour mettre en place une démarche Qualité dans son officine

? de savoir motiver son personnel ou ses collaborateurs autour d'une telle démarche

? de connaître différents référentiels Qualité applicables aux structures officinales et être capable de les mettre en place

? de savoir utiliser des Outils Qualité pouvant être déployés dans la structure officinale.

Public concerné :

Pharmaciens exerçant à titre libéral ou pharmacien salarié

Responsable de la formation (informations pédagogiques) :

AUDREY DUMENIL

Telephone : 0472117874

Email : audrey.janoly-dumenil@univ-lyon1.fr

Contact scolarité (inscription) :

ALEXANDRA CLAYER MONTEBAULT

Telephone : 0478778735

Email : alexandra.clayer-montembault@univ-lyon1.fr

Contact formation continue et alternance (FOCAL) :

VALERIE MURA

Telephone : 0478777049

Email : valerie.serveille@univ-lyon1.fr

Durée de la formation :

Nombre de jours de formation : 13 jour(s)

Nombre d'heures de formation : 105h

Lieu principal d'enseignement :

- Lyon Est (Lyon 8ème) - campus Rockefeller

Programme de la formation :

- Concepts et Enjeux Qualité : Concepts Qualité, évolution de la Qualité, Management de la Qualité et Intérêts pour la structure officinale.
- Management et Démarches Qualité : Management Qualité et ISO 9001, Indicateurs Qualité, Communication autour de la démarche.
- Approche Processus et Gestion des Risques : Présentation de l'Approche Processus - Focus sur les processus métier du pharmacien d'officine, Présentation de référentiels Qualité applicables à l'officine - Gestion des Risques - présentation de l'outil et mise en application.
- Missions d'encadrement d'un stagiaire à l'officine (missions d'un maître de stage).
- Outils Qualité : Outils Qualité classiques : 5M, 5S, etc. - Résolution de Problèmes - Lean Management.
- Audits et Amélioration Continue : Certification et Audits Internes - Client Mystère - Enquêtes satisfaction.

Prochaine session :

Dates de formation: à partir de janvier 2017