

Formation « Mise en place d'une démarche qualité selon la norme ISO 9001 v2015 : application à l'officine »

Formateurs : Estelle BUGNI

Modalités :
Visioconférence
ou présentiel
Durée : 14 heures
Prix : 480 € TTC/ Stagiaire
A5-026 MAJ le 019/06/2026 EB

Programme

1. Présentation des exigences de la norme ISO 9001 (2 demi - journées)

Qu'est ce qu'un Système de Management de la Qualité ?
Identifier la finalité de votre entreprise et le contexte (Matrice SWOT)

La politique qualité et l'engagement de la direction – Le leadership

L'approche processus : cartographie, cartes d'identité, indicateurs, pilotage

La gestion des Risques et la mise en place d'actions préventives

La gestion des non-conformités et les actions correctives
Le recueil des réclamations et la mesure de la satisfaction client

Formation et qualification du personnel

La documentation

Les activités opérationnelles

La gestion des produits

Le conseil

La métrologie et l'informatique

Audits et Evaluations

La revue de direction

L'amélioration continue

La planification des actions

2. Analyser ses pratiques (2 demi - journées)

Résoudre les problèmes et mettre en place des actions correctives

Anticiper l'apparition des problèmes avec l'analyse des risques

Maîtriser ses risques avec des actions préventives

Mettre en place des indicateurs

Mettre en place sa planification

Objectifs

- Comprendre les bases d'une démarche qualité selon la Norme ISO 9001.

- Mettre en place une démarche qualité dans son officine :

- Définir du contexte de la pharmacie, rédaction d'une politique qualité, d'objectifs et d'indicateurs qualité, planification du SMQ
- Enregistrer et résoudre les problèmes et mettre en place des actions correctives
- Anticiper l'apparition des problèmes avec l'analyse des risques et mettre en place des actions préventives
- La qualité dans les activités « cœur de métier » et des autres activités : mettre en place les indicateurs et piloter les processus
- Maîtriser les enregistrements et les documents
- Gérer les ressources de la pharmacie

Dates et Lieu

A définir

En visioconférence ou en présentiel

Public

Personnel travaillant en officine

Prérequis

Aucun

Participants

Mini 6 - Maxi 16

Remise d'une attestation de participation à une action de formation continue.

Moyens pédagogiques

- Support de formation dématérialisé
- Interactivité stagiaires/formateurs
- Application pratique des notions théoriques transmises
- Qualification des formateurs en lien avec la thématique

Evaluation des acquis, validation de la formation

- QCM en fin de formation

Recueil des avis des stagiaires

- Questionnaire de satisfaction
- Bilan de fin de formation