

BOG 31.0 Organisation d'entreprise		Management de la qualité	
Objectifs d'apprentissage		Situation pratique	
Expliquer les tâches et instruments du management de la qualité au sein de l'officine		<b>Dans le cadre d'un Mystery Shopping, l'évaluation de votre officine n'est pas suffisante. Un nouveau test sera effectué dans quelques semaines. Vous avez le temps jusque-là d'analyser les points et de former les collaborateurs. Vous êtes en charge par votre cheffe d'introduire les mesures.</b>	
Questions/tâches	Résultats attendus/ Critères d'évaluation	Remarques concernant la prestation de la candidate / justification des évaluations	
Quelle est votre procédure dans cette situation ? Comment procédez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser ce qui n'était pas bien</li> <li>- Sortir les points particulièrement mauvais et planifier la formation avec le team</li> <li>- Préparer la formation interne</li> <li>- Exercer le Mystery Shopping - év. aussi soi-même</li> </ul>		
Quels sont les processus à savoir absolument à propos du Mystery Shopping ? Quelles méthodes appliquez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- p.ex. processus de vente sur prescription médicale</li> <li>- les processus sont partie du QMS</li> <li>- év. jeu de rôle</li> </ul>		
Quel est le but d'un système de management de la qualité ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en évidence les tâches et instrument du management de la qualité</li> <li>- Structure du QM</li> <li>- Assurer la qualité exigée à tous les nouveaux</li> </ul>		
Quels sont les divers processus qui y sont définis ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formulaires / instructions de travail pour assurer une qualité constante</li> <li>- décrire la structure d'une SOP</li> <li>p.ex. sens et but; description du déroulement; responsabilité, documentation, autres documents</li> </ul>		
		<b>Note de situation _____ (note entière ou demi-note)</b>	

BOG 32.0 Organisation d'entreprise		Techniques de travail et créativité	
Objectifs d'apprentissage		Situation pratique	
Planifier et organiser son propre travail avec les moyens adaptés, l'exécuter de manière systématique, efficace et orientée vers la qualité.		<p><b>Vous travaillez comme assistante de gestion en pharmacie à un taux de 80% et avez congé le mercredi.</b></p> <p><b>Le travail à l'officine sera très intense la semaine prochaine et votre volume de travail supérieur à la moyenne.</b></p> <p><b>Vous voulez, à l'aide d'une planification ciblée du travail, effectuer tous les travaux dans les délais.</b></p>	
Questions/tâches	Résultats attendus/ Critères d'évaluation	Remarques concernant la prestation de la candidate / justification des évaluations	Note
Quelle est votre procédure pour réaliser tous les travaux jusqu'à la fin de la semaine ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer des objectifs clairs</li> <li>- Fixer des priorités</li> <li>- Établir des plans journaliers de travail personnels à l'aide de la méthode ALPEN</li> </ul>		
Comment fixez-vous correctement les priorités ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer le principe d'Eisenhower-</li> <li>- Déléguer les tâches C de façon conséquente à d'autres collaborateurs</li> </ul>		
Comment pouvez-vous utiliser de façon optimale l'horaire de travail ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenir compte de votre propre courbe de performance (p.ex. effectuer les tâches importantes en matinée)</li> <li>- Tenir compte de la courbe de Pareto (s'éloigner du perfectionnisme)</li> </ul>		
Que faites-vous si l'horaire de travail n'est pas suffisant pour exécuter les tâches ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si nécessaire renoncer au congé du mercredi et effectuer exceptionnellement des heures supplémentaires</li> <li>- Prolonger le temps de travail journalier</li> <li>- Demander de l'aide aux collègues</li> <li>- Repousser les tâches non-prioritaires à la semaine suivante</li> </ul>		
		<b>Note de situation _____ (note entière ou demi-note)</b>	

BOG 33.0 Organisation d'entreprise		Sécurité dans l'entreprise	
Objectifs d'apprentissage		Situation pratique	
Définir et contrôler les mesures garantissant la sécurité de fonctionnement, la sécurité du lieu de travail et la protection de la santé (mise en application des directives CFST).		<b>Pour éliminer des retours de médicaments, une apprentie de 3<sup>e</sup> année s'est blessée au doigt avec une ampoule à rompre (Dynamisan ®). Elle a dû consulter un médecin et subir un traitement à l'antibiotique. Votre tâche est d'éviter ce genre d'accidents à l'avenir.</b>	
Questions/tâches	Résultats attendus/ Critères d'évaluation	Remarques concernant la prestation de la candidate / justification des évaluations	Note
Comment peut-on éviter ces accidents ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- effectuer l'élimination des déchets de façon concentrée</li> <li>- les mesures de prévention sont obligatoires</li> <li>- porter des gants spéciaux pour l'élimination des déchets</li> </ul>		
Quels autres accidents peuvent survenir lors de l'élimination des déchets ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- blessures par piqûre d'aiguille</li> <li>- brûlures chimiques =&gt; trier minutieusement les produits chimiques</li> </ul>		
De quoi tenez-vous compte dans la manutention des seringues ? Que signifie « recapuchonnage interdit » ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- éliminer les seringues toujours dans la boîte y relative directement</li> <li>- éviter le recapuchonnage, ne plus remettre la fourre de protection</li> </ul>		
Qui est responsable de l'élimination correcte des déchets au sein de l'officine ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personne/spécialiste responsable</li> <li>- le/la responsable de la sécurité</li> <li>- organe administratif de l'entreprise</li> <li>- chaque collaborateur dans le cadre de ses compétences et sa formation</li> </ul>		
		<b>Note de situation _____ (note entière ou demi-note)</b>	