



QMS Pharma 2010

Système suisse de gestion de la qualité pour pharmacies



Atouts pour votre pharmacie

- Qualité élevée
- Procédures optimisées
- Collaborateurs motivés
- Clients satisfaits

«QMS-Pharmacie»

«QMS-Pharmacie» est un système de gestion de la qualité développé par pharma-Suisse, la Société Suisse des Pharmaciens, spécifiquement pour les pharmacies d'officine.



Son objectif est d'analyser la qualité des prestations pharmaceutiques et de les améliorer en permanence. Les principaux bénéficiaires en sont finalement les clients, mais aussi tous les collaborateurs.

En 2009 – dix ans tout juste après l'introduction du programme «QMS-Pharmacie» – le système a été révisé et optimisé dans son intégralité.

«QMS-Pharmacie» permet de satisfaire idéalement aux exigences légales concernant l'assurance qualité (art. 58 LAMaI, art. 77 OAMaI, RBP IV annexe 5).

Le certificat «QMS Pharma 2010» est enregistré au niveau international et compatible avec la norme ISO 9001.

Aperçu des avantages

- «QMS-Pharmacie» est axé sur la pratique et vous permet d'améliorer continuellement la qualité de vos prestations.
- «QMS-Pharmacie» est adapté aux besoins particuliers de votre pharmacie.
- «QMS-Pharmacie» vous permet d'optimiser voire de redéfinir vos procédures de travail.
- «QMS-Pharmacie» permet à l'équipe de pharmacie de présenter aux clients une image homogène.



- «QMS-Pharmacie» renforce la motivation et l'engagement de vos collaborateurs.

Vos clients profitent de prestations de meilleure qualité et sont de ce fait encore plus satisfaits.

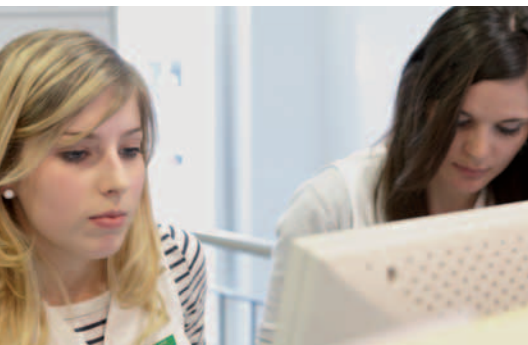
Contenu du programme «QMS-Pharmacie»

- **Nouveau manuel «QMS» disponible en ligne:** il contient de nombreux documents aidant à la préparation de l'audit; ces documents sont tous disponibles en format Word; ils peuvent donc être téléchargés et adaptés aux besoins individuels de votre pharmacie.
- **Audit:** un audit est effectué au maximum huit mois après la signature du contrat. Il est organisé dans votre pharmacie par un pharmacien spécialement formé (auditeur QMS).
- **Rapport d'audit:** après l'audit, vous recevez un rapport d'audit détaillé puis un rapport séparé avec «benchmarking» (méthode de comparaison anonyme avec les résultats d'autres pharmacies).
- **Analyse de satisfaction de la clientèle:** des questionnaires sont remis aux clients pour évaluer leur satisfaction. Les résultats vous sont ensuite communiqués.
- **Certificat international ISAS «QMS Pharma 2010»:** le certificat est valable trois ans, avec possibilité de le renouveler.
- **Matériel de relations publiques:** après la certification, vous recevez des étiquettes «QMS Pharma 2010» pour le papier à lettres, des autocollants pour la porte d'entrée et des dépliants pour les clients. Si vous souhaitez créer vos propres documents, vous pouvez commander le logo sous forme électronique.
- **Deux achats-test (également appelés «Mystery Shopping»):** ils sont organisés dans votre pharmacie sur une période de trois ans.
- **Séminaire d'équipe:** moyennant un supplément, vous pouvez bénéficier d'un séminaire d'équipe pour vous préparer à l'audit (réservation et communication des prix auprès du secrétaire «QMS-Pharmacie»). Le séminaire d'équipe est organisé dans votre pharmacie par un auditeur QMS.



Compléments d'information

Vous trouverez des informations supplémentaires, telles qu'une liste de prix, un modèle de rapport d'audit, etc. sur le site «www.pharmasuisse.org» (rubriques «Prescriptions» → «Produits» → «QMS-Pharmacie»).



Vous pouvez également vous adresser directement à:

pharmaSuisse
Secrétariat «QMS-Pharmacie»
Stationsstr. 12
3097 Berne-Liebefeld

T: 031 / 978 58 19

F: 031 / 978 58 59

E-mail: qms@pharmaSuisse.org