



pharmacy
isas qms-pharma
2010

QMS

QMS-Pharmacie

**Une solution
une chance
un défi**

pour

**La gestion de votre pharmacie,
L'application des dispositions LAMal et RBP,
La démonstration de la qualité de vos services.**

Avantages de QMS-Pharmacie



- Développement continue de la qualité des prestations
- Rationalisation et optimisation des ressources
- Système de gestion axé sur la pratique
- Positionnement par rapport à la concurrence et au marché
- Clients satisfaits et fidèles
- Motivation de l'équipe de pharmacie
- Respect des dispositions de la LAMal et de la RBP concernant la qualité
- Label qualité reconnu au niveau international (ISAS QMS-Pharma 2010)

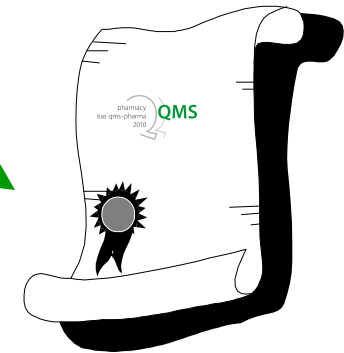
Audit externe
(peer review)

Manuel qualité



Rapport avec Benchmarking

Séminaires QMS-Pharmacie



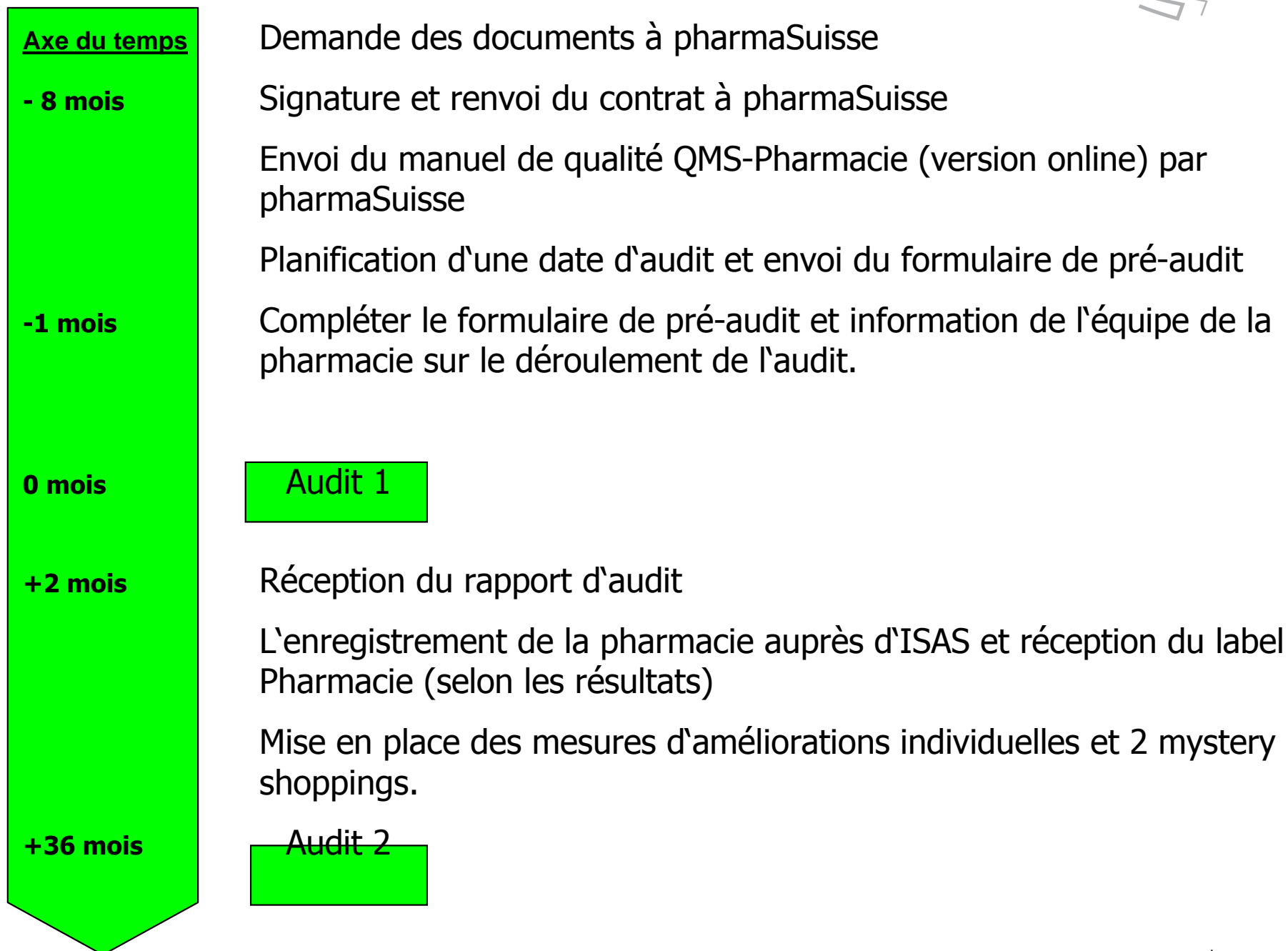
Certificat international ISAS QMS-Pharma 2010

Analyse de satisfaction de la clientèle

Mystery shoppings



Le chemin vers QMS-Pharmacie



Contrat QMS-Pharmacie



- Un nouveau contrat est conclu pour chaque audit (tous les trois ans).
- L` audit, le rapport (y compris analyse de satisfaction de la clientèle), le manuel QMS-Pharmacie (délivré lors du premier audit) et le label (y compris le certificat, enregistrement auprès d`ISAS, 100 dépliants, étiquettes autocollantes, 2 Mystery Shopping) sont inclus dans le prix.
- En règle générale, l` audit est réalisé dans les huit mois après la signature du contrat.
- Le rapport doit être envoyé au plus tard trois mois après la réalisation de l` audit.

Le manuel de qualité QMS-Pharmacie

QMS Pharma 2010

- 1. Table des matières, auteurs et copyright, index des mots-clefs, modèles vides
- 2. Introduction et conseils
- 3. Objectifs, champ d'application et mise en vigueur du manuel de qualité
- 4. Structure et procédures de travail
 - 4.1 Structure et organisation interne de la pharmacie
 - 4.2 Procédures de travail appliquées à la pharmacie
 - 4.2.1 Organisation du travail
 - 4.2.2 Dossier patient
 - 4.2.3 Documentation des activités pharmaceutiques
 - 4.2.4 Amélioration continue des prestations pharmaceutiques
 - P1 Audit interne**
 - BD 1.1 Audit interne Structure
 - BD 1.2 Audit interne Procédures
 - BD 1.3 Audit interne Ordonnances
 - BD 1.4 Audit interne OTC-Conseil
 - BD 1.5 Audit interne Communication
 - P2 Rapport Qualité
 - P3 Revue de direction
 - P4 Formation continue des collaborateurs

[Logo de la pharmacie]	1. Audit interne	pharmacy isas qms-pharma 2010 QMS
Pages 2	4.2.4 Amélioration continue des prestations pharmaceutiques	Avril 2009
Processus		

Etabli par:	Contrôlé par:	Approuvé par: Date:
-------------	---------------	------------------------

But

Par l'organisation d'un audit interne, la pharmacie concernée cherche à vérifier, documenter, analyser et présenter tous les points exigés par le système QMS-Pharmacie (évaluation personnelle).

Domaine d'application

Le pharmacien responsable de l'assurance-qualité est considéré comme l'auditeur.
Tous les membres de l'équipe de pharmacie sont considérés comme les audités.

Description

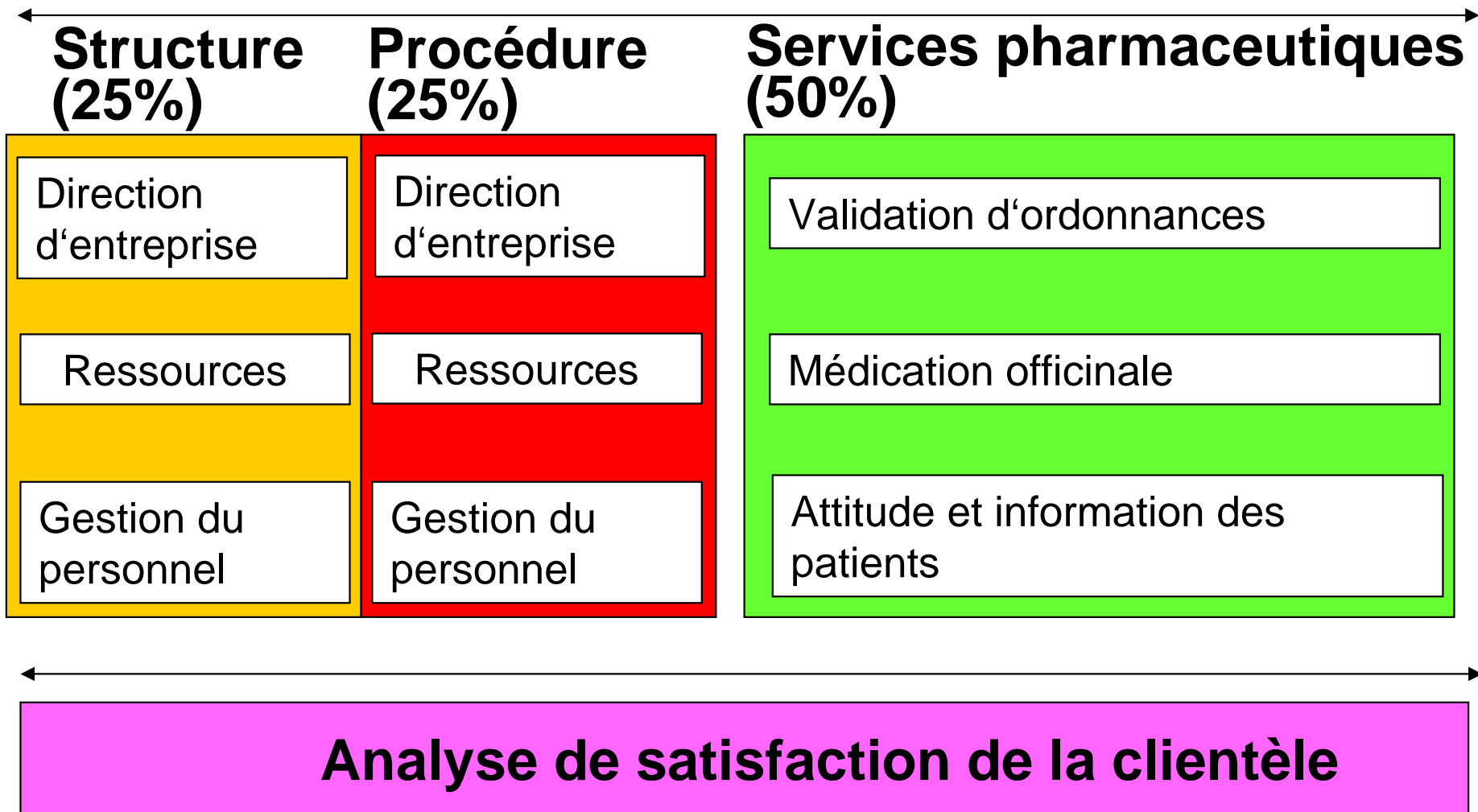
Nom du fichier: Processus audit interne Avril 2009

© 2009 by pharmaSuisse

QMS-Pharmacie: ce qui est observé?



AUDIT



Déroulement de l'audit (1/2)



- Durée de l'audit: env. 7 h
- L'auditeur reçoit le formulaire de pré-audit de la pharmacie.
- Distribution des questionnaires de satisfaction de la clientèle (QSC): 50 exemplaires avec les enveloppes-réponse
- Interview de deux à trois heures avec le responsable (gérant), un pharmacien, une à deux assistantes en pharmacie (chapitres 4.1 et 4.2)

Déroulement de l'audit (2/2)



- Observation de six à dix cas par standard:
 - Chapitre 5.1: Validation d'ordonnances
 - Chapitre 5.2: Demande d'un produit sans ordonnance ou d'un conseil
 - Chapitre 5.3: Attitude de l'équipe de pharmacie
- Après l'audit: éventuellement rapide feed-back de l'auditeur; le rapport détaillé est livré six à huit semaines après l'audit.

Prix pour membres de PharmaSuisse



- 1er audit (y compris manuel, rapport et label QMS Pharma 2010): **SFr. 4'650.-** par pharmacie (valable trois ans)

- Audit de renouvellement (y compris rapport et label QMS Pharma 2010): **SFr. 4'350.-** par pharmacie (valable trois ans)

Personne de contact

Andrea Spicher, Coordinatrice QMS-Pharmacie

Téléphone: 031 978 58 19

Email: qms@pharmaSuisse.org

**Vous fournissez un travail de qualité
lorsque vous voyez revenir
les clients**



plutôt que les marchandises

