

## Politique Qualité

La PIC est une pharmacie hospitalière mettant ses compétences au service des hôpitaux et autres institutions sanitaires de la région.

### **Envers nos partenaires, nous nous engageons**

- A mettre à disposition des médicaments utiles, efficaces bien tolérés à un coût abordable, afin de garantir aux patients les meilleurs traitements.
- A fournir une assistance pharmaceutique adaptée et à leur donner toutes les informations nécessaires à une utilisation rationnelle et sûre des médicaments.
- A assurer des prestations pharmaceutiques particulières telles que la fabrication de médicaments non disponibles sur le marché ou non adaptés aux besoins de la pratique hospitalière, dans le respect des Bonnes pratiques de Fabrication (BPF).
- A mettre à disposition, en cas de besoin, des préparations médicamenteuses individualisées et prêtes à l'emploi, indispensables pour leur apport sur le plan thérapeutique et de la sécurité.
- A sécuriser le circuit médicamenteux nosocomial.

### **Envers nos collaborateurs, nous nous engageons**

- A offrir un travail motivant, en attribuant des responsabilités propres aux sensibilités de chacun et chacune.
- A assurer la possibilité de suivre une formation continue adaptée à leur fonction.
- A encourager l'esprit d'initiative dans le but de mieux répondre à nos engagements et à nos missions.
- A mettre à disposition un environnement de travail adéquat adapté aux exigences des BPF et des normes de sécurité.

### **Envers la communauté, nous nous engageons**

- A utiliser de manière efficiente les moyens mis à disposition par la communauté en s'appuyant sur un système de management par la qualité conforme au RQPH.
- A respecter toutes les dispositions légales relatives à l'utilisation des médicaments et à leur élimination.

### **De la part des fournisseurs, nous attendons**

- Un niveau de qualité qui permet de répondre aux exigences de nos partenaires.
- Fiabilité et respect des engagements pris.
- Respect des normes de sécurité et d'hygiène légales

Tous nos efforts visent à contribuer à l'amélioration de la pharmacothérapie des patients partenaires de notre pharmacie

Le pharmacien-chef

Prof Nicolas Schaad

Le responsable qualité

Anne-Laure Jacquet

<b>Politique Qualité 2011</b>	<b>Vérification de l'application de la Politique Qualité 2019</b>
<b>Envers nos partenaires, nous nous engageons</b>	
A mettre à disposition des médicaments utiles, efficaces bien tolérés à un coût abordable, afin de garantir aux patients les meilleurs traitements	La Commission des Médicaments se base sur ces critères pour avaliser ses modifications. Entre deux éditions, des informations supplémentaires sont envoyées aux services.
A fournir une assistance pharmaceutique adaptée et à leur donner toutes les informations nécessaires à une utilisation rationnelle et sûre des médicaments	Le rapport annuel préparé par le PHC mentionne les visites effectuées par les pharmaciens cliniciens, les questions d'assistance pharmaceutiques et les réunions des cercles de qualité pour les EMS.
A assurer des prestations pharmaceutiques particulières telles que la fabrication de médicaments non disponibles sur le marché ou non adaptés aux besoins de la pratique hospitalière, dans le respect des Bonnes pratiques de Fabrication (BPF)	Défini par les PIC-PFA01, PIC-PFA02, PIC-PFA11 qui sont les procédures respectivement pour les productions non-stériles, stériles et cytotatiques.
A mettre à disposition, en cas de besoin, des préparations médicamenteuses individualisées et prêtes à l'emploi, indispensables pour leur apport sur le plan thérapeutique et de la sécurité	Idem ci dessus
A sécuriser le circuit médicamenteux nosocomial	Les éléments suivants le permettent :Rapport Erreurs médicamenteuses ou déclarations via le système SEGI, Indicateurs, contrôle pharmacie unités de soins
<b>Envers nos collaborateurs, nous nous engageons</b>	
A offrir un travail motivant, en attribuant des responsabilités propres aux sensibilités de chacun et chacune	Des objectifs personnels sont fixés pour les collaborateurs. Une évaluation périodique est prévue pour chacun. Une enquête satisfaction est menée périodiquement.
A assurer la possibilité de suivre une formation continue adaptée à leur fonction	Pour les pharmaciens, le nombre de jours de formation est basé sur les recommandations de la GSASA. Pour les APH, les journées GSASA et la formation GPHR leur sont offertes. Des formations spécifiques sont proposées aux collaborateurs qui assument des tâches particulières. Grille de validation des acquis en fabrication.
A encourager l'esprit d'initiative dans le but de mieux répondre à nos engagements et à nos missions	Possibilités de compléter des fiches tilt.
A mettre à disposition un environnement de travail adéquat adapté aux exigences des BPF et des normes de sécurité	Fabrication : Qualification des opérateurs (Media Fill). Suivi microbiologique des ZAC Suivi de la température de certaines zones par logtag et Siemens Suivi des différentiels de pression par appareil Siemens. Question posée lors de l'enquête de satisfaction auprès des collaborateurs.
<b>Envers la communauté, nous nous engageons</b>	
A utiliser de manière efficiente les moyens mis à disposition par la communauté en s'appuyant sur un système de management par la qualité conforme au RQPH	Les audits internes et externes permettent de vérifier le bon fonctionnement, ainsi que l'entretien continu du système qualité et du respect des normes.
A respecter toutes les dispositions légales relatives à l'utilisation des médicaments et à leur élimination	Le document PIC-DQM07 décrit les obligations légales auxquelles la PIC doit répondre. Elle est régulièrement soumise à des inspections cantonales et par Swissmédic tous les 3 ans pour ce qui concerne principalement les ZAC.

	Le document PIC-DGS12 décrit le tri des médicaments périmés ou non utilisables, les documents PIC-DGS03 et PICDGS08 mettant l'accent sur les stupéfiants.
<b>De la part des fournisseurs, nous attendons</b>	
Un niveau de qualité qui permet de répondre aux exigences de nos partenaires	Défini par la PIC-PAC01-relations avec les fournisseurs. Par le passé, nous tenions à jour un document « Evaluation des fournisseurs », et les fournisseurs peu fiables étaient mis en évidence. En pratique, il est le plus souvent difficile de se départir de ces fournisseurs, qui mettent sur le marché des produits qui nous sont indispensables. De plus, il peut arriver que ce soient les transporteurs qui soient responsables d'un acheminement retardé. Cette problématique touche maintenant beaucoup d'hôpitaux, tant en Suisse qu'à l'étranger.
Fiabilité et respect des engagements pris	Idem ci-dessus
Respect des normes de sécurité et d'hygiène légales	Idem ci-dessus