

## POLITIQUE QUALITÉ DE LA PHARMACIE DES HUG

Version	Valable dès le	Statut	Type	Page
9	26/04/2021	Application	Manuel Qualité	1 / 1
Responsable : Bonnabry Pascal			Vérifié par : STUCKI Cyril	
Approbateur BONNABRY Pascal		Date d'approbation 14/04/2021		

Convaincue que la Qualité est un atout primordial au bon développement de la pharmacie hospitalière, la direction de la Pharmacie des HUG s'engage à promouvoir une politique Qualité au sein du service, dans une volonté d'assurer un environnement et des conditions de travail qui permettent de satisfaire les besoins des collaborateurs, partenaires et clients et de garantir la sécurité, l'économicité et la qualité du bon usage des médicaments aux patients.

Pour ce faire, les ressources nécessaires à l'accomplissement de cette tâche sont allouées, en attribuant notamment de manière permanente un poste à 80% pour la gestion de la qualité. Les membres de la direction sont également fortement impliqués dans l'évolution et l'application du système de management Qualité (SMQ).

Les objectifs du SMQ sont d'une part de répondre aux exigences légales et aux bonnes pratiques (Bonnes Pratiques de Fabrication et de Distribution des médicaments, Loi sur l'assurance maladie (LAMal), Loi sur les produits thérapeutiques (LPT)) et d'autre part d'instaurer au sein de l'ensemble du service un management basé sur l'amélioration continue de la Qualité, fondé sur la participation active de chaque collaborateur. Dans cette optique, les 5 piliers de la Qualité suivants sont définis

- **Maîtriser l'écosystème dans lequel la Pharmacie des HUG évolue (évaluation du contexte interne et externe, gestion du risque).**
- **Maîtriser les interfaces et les relations avec les parties prenantes (analyse des parties prenantes, enquête de satisfaction, gestion des réclamations).**
- **Améliorer en continu les processus (objectifs, mesures correctives, analyse des incidents, Lean Management).**
- **Engager fortement la direction dans le SMQ (revue de direction permanente).**
- **Développer en permanence les compétences des collaborateurs (formation continue).**

L'objectif est une gestion par la Qualité, basée sur les processus, qui a été formalisée par l'obtention de certifications selon la norme ISO 9001 et selon le référentiel RQPH de la GSASA en juin 2005. La dernière certification a eu lieu en 2020 selon l'ISO 9001:2015 et le RQPH 2.2

La Pharmacie s'engage à collaborer avec l'ensemble des partenaires des HUG, pour une prise en charge optimisée des patients, dans une optique de complémentarité interprofessionnelle. Elle s'investit de manière grandissante dans les activités logistiques et cliniques décentralisées.

Afin d'améliorer encore la prise en compte de l'efficacité, de la satisfaction des collaborateurs et des clients, une démarche de Lean Management est appliquée progressivement aux principaux processus de la pharmacie. Une charte définissant le comportement à adopter a été définie ainsi qu'une charte sur les valeurs managériales.

Afin de promouvoir un développement durable et de minimiser l'impact de notre fonctionnement sur l'environnement, des actions concrètes et de sensibilisation sont mises en place et sont régulièrement réévaluées.

Dans cette optique, la Pharmacie des HUG s'engage à soutenir tout projet destiné à améliorer la Qualité et la sécurité de l'utilisation des médicaments au sein de l'institution, et ceci dans tous ses domaines d'activité.

Domaine : Assurance Qualité Direction Tous
Destinataire : Tous