

# Politique qualité - Service Pharmacie-Stérilisation (Septembre 2021)

4 axes pour orienter et valoriser l'engagement de tous les professionnels à exercer et développer leur savoir-faire :



## INNOVATION & DÉVELOPPEMENT DURABLE

⇒ Intégrer le développement durable dans les processus pharmaceutiques

- Promouvoir des soins « éco-responsables » au travers du bon usage des produits pharmaceutiques
- Analyser et prendre en compte l'impact environnemental dans chaque processus (conception, réalisation)
- Identifier les technologies à intégrer pour développer l'efficacité dans nos processus
- Améliorer l'environnement de travail des collaborateurs
- Intégrer les innovations thérapeutiques dans les activités pharmaceutiques (préparations, essais cliniques...)



## AMÉLIORATION

⇒ Améliorer les prestations pharmaceutiques et la formation

- Renforcer la gestion des risques dans nos pratiques professionnelles : promouvoir une démarche réflexive
- Favoriser les publications et actions de communication interne pour partager notre savoir-faire et nos expériences
- Utiliser les méthodes pédagogiques de type e-learning pour optimiser les temps de formation
- Renforcer la formation des professionnels pour les activités à risque



## PATIENTS, PROFESSIONNELS DES SERVICES & COLLABORATEURS DU SERVICE

⇒ Développer l'écoute clients  
⇒ Promouvoir les collaborateurs du service

- Développer les entretiens pharmaceutiques avec les patients au cours de leur séjour, en consultation, en rétrocession et poursuivre le programme de pharmacie clinique
- Réaliser régulièrement des enquêtes d'opinion, de satisfaction et toute autre démarche d'écoute des professionnels des services et du service
- Développer la gestion prévisionnelle des métiers et des compétences
- Préparer l'universitarisation de la formation des préparateurs en pharmacie
- Associer les plus jeunes collaborateurs dans les projets du service et les groupes de travail



## SÉCURITÉ & RÉGLEMENTATION

⇒ Sécuriser les infrastructures et les systèmes d'information  
⇒ Présenter les dossiers d'autorisations PUI

- Renforcer la traçabilité des médicaments et des dispositifs médicaux (sérialisation, UDI)
- Développer les actions permettant de renforcer la métrologie des équipements ayant un impact sur les produits pharmaceutiques
- Sécuriser les infrastructures des différents secteurs d'activité pour répondre notamment aux exigences réglementaires et à leurs évolutions