

## D-13

### ORGANISATION GÉNÉRALE ET GESTION DE LA PHARMACIE

#### 1 - INTRODUCTION

Le pharmacien hospitalier est chargé d'assurer une prestation pharmaceutique axée sur la sécurité et la qualité pour le patient, en relation avec l'ensemble des services hospitaliers.

1. Le pharmacien responsable de la pharmacie a-t-il défini l'organisation générale du service ?

1               

2. L'organisation mise en place est-elle en rapport avec :

2.1. les objectifs de soins des malades ?

2.1              

2.2. les orientations de l'établissement ?

2.2              

2.3. la gestion optimale des ressources ?

2.3              

Une gestion efficace contribue à l'optimisation des activités techniques et des tâches administratives de la pharmacie.

3. Le pharmacien favorise-t-il la circulation des informations pharmaceutiques à tous les niveaux ?

3               

4. L'organisation et la gestion s'inscrivent-elles dans une démarche en faveur de la qualité ?

4               

La qualité s'inscrit dans le cadre prévue par l'ordonnance n° 96-343 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière.

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			

## 2. OBJECTIFS

L'organisation générale et la gestion de la pharmacie répondent à plusieurs objectifs :

5. Les orientations pharmaceutiques sont-elles fixées en accord avec les objectifs du projet d'établissement ?

6. Le fonctionnement du service est-il organisé en tenant compte :

6.1. de la réglementation ?

6.2. des obligations professionnelles ?

6.3. des ressources allouées ?

7. L'équipe pharmaceutique est-elle animée en :

7.1- l'intéressant au projet de service ?

7.2. assurant une formation adaptée aux fonctions ?

8. L'activité pharmaceutique est-elle évaluée ?

## 3. PRINCIPES GUIDANT L'ORGANISATION ET LA GESTION DE LA PHARMACIE

### 3.1. PRINCIPES GUIDANT LA FIXATION DES ORIENTATIONS PHARMACEUTIQUES

Le patient est le principal client. Répondre aux attentes des autres clients (direction de l'établissement, personnel infirmier, médecins, personnel de la pharmacie...) peut contribuer à la satisfaction des besoins du patient.

9. Le pharmacien répond-il aux besoins de ses clients ?

10. Le pharmacien assume-t-il pleinement la responsabilité de la qualité, sans déléguer cette prise de responsabilité à son personnel ?

11. Le pharmacien a-t-il élaboré un projet de service ?

Notes personnelles

5

6.1

6.2

6.3

7.1

7.2

8

9

10

11

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé				
2	partiellement réalisé				
3	en cours de réflexion				
4	non réalisé				
NA	non applicable				

12. Le projet de service s'inscrit-il dans le projet d'établissement ?

12

13. Le projet de service prévoit-il :

13.1. l'organisation générale ?

13.1

13.2. les orientations d'activités ?

13.2

13.3. les actions à mettre en oeuvre pour améliorer la qualité et l'évaluation des soins ?

13.3

13.4. une planification stratégique des actions ?

13.4

Une planification stratégique aide à la réalisation des missions du service.

14. Les objectifs et les moyens nécessaires sont-ils déterminés ?

14

15. Le projet de service décrit-il et expose-t-il :

15.1. la mission du service qui est sa finalité et sa raison d'être ?

15.1

15.2. les objectifs à réaliser définissant les cibles à atteindre pour remplir la mission du service ?

15.2

15.3. les stratégies à développer décrivant ce qui doit être mis en place et fait pour réaliser les objectifs et remplir la mission ?

15.3

15.4. les stratégies élaborées en fonction des points forts et des points faibles, des opportunités et des risques ?

15.4

15.5. les plans d'action nécessaires pour atteindre les objectifs :

15.5.1. énumèrent-ils les tâches spécifiques, les priorités ?

15.5.1

15.5.2. décrivent-ils l'intervention des individus, des comités responsables des tâches ?

15.5.2

15.5.3. fixent-ils les dates limites pour la réalisation des actions ?

15.5.3

15.5.4. prévoient-ils des solutions alternatives si les progrès ne sont pas satisfaisants ?

15.5.4

16. La réalisation du projet de service est-elle évaluée régulièrement ?

16

17. Des états d'avancement périodiques sont-ils établis ?

17

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			

### 3.2. PRINCIPES GUIDANT L'ORGANISATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

18. Le pharmacien s'assure-t-il :

18.1. de l'organisation efficace du travail ?

18.2. de l'optimisation du temps disponible ?

La mise en place d'un conseil de service est une obligation réglementaire dans les établissements publics.

19. Un règlement intérieur en définit-il les modalités de fonctionnement ?

20. Le conseil de service permet-il l'expression de tous les personnels ?

21. Le conseil de service favorise-t-il les échanges d'information ?

22. Le conseil de service participe-t-il à l'élaboration du projet de service ?

23. Le conseil de service favorise-t-il la démarche pour la qualité ?

24. Une organisation efficace du travail s'appuie-t-elle sur les points suivants :

24.1. définition d'un organigramme et description écrite de l'organisation de la pharmacie ?

24.2. définition d'une hiérarchie claire au sein de la pharmacie ?

24.3. définition de pôles fonctionnels et du rôle de leurs responsables ?

24.4. mise en place de mécanismes de communication interne et externe ?

24.5. promotion de la communication entre les membres du personnel et entre les secteurs d'activités de la pharmacie ?

24.6. définition et délégation écrite des responsabilités pour la réalisation des tâches ?

24.7. définition d'une fiche de poste par secteur et par catégorie de personnels ?

25. Le pharmacien a-t-il initié la mise en place d'un système d'assurance de la qualité au sein des différents secteurs du service pharmacie ?

18.1

18.2

19

20

21

22

23

24.1

24.2

24.3

24.4

24.5

24.6

24.7

25

Notes personnelles

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé				
2	partiellement réalisé				
3	en cours de réflexion				
4	non réalisé				
NA	non applicable				

26. Les procédures sont-elles écrites et révisées périodiquement ?

26

27. L'ensemble du personnel est-il initié à l'application de ces procédures ?

27

28. Le programme d'assurance de la qualité intègre-t-il les opérations de contrôle permettant d'identifier les dysfonctionnements et les erreurs ?

28

29. Le programme d'assurance de la qualité comprend-il le principe de la correction des dysfonctionnements ?

29

### 3.3. PRINCIPES GUIDANT L'ANIMATION

30. Le pharmacien établit-il des fiches pour chaque poste de travail ?

30

31. Les fiches de poste définissent-elles clairement les qualifications minimales responsables, la personne responsable de l'encadrement, les responsabilités et obligations, les délégations de fonction ?

31

32. Le descriptif de poste :

32.1. permet-il d'améliorer l'organisation des tâches ?

32.1

32.2. aide-t-il le personnel à mieux comprendre son rôle et son insertion dans la structure ?

32.2

33. Le pharmacien s'assure-t-il que le personnel connaît les missions et les objectifs du service ?

33

34. Le pharmacien développe-t-il un environnement favorisant la recherche de la qualité et encourageant le travail en équipe ?

34

35. Le pharmacien favorise-t-il la collaboration entre les membres de l'équipe pharmaceutique et les autres services hospitaliers ?

35

36. Le pharmacien fait-il participer le personnel à ses prises de décisions ?

36

37. Le pharmacien encourage-t-il l'accomplissement professionnel de ses collaborateurs ?

37

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			

38. Les efforts pour la maîtrise de la qualité et la réussite des actions menées sont-ils reconnus par le pharmacien ?

38

39. Le pharmacien recrute-t-il un personnel compétent ?

39

40. La sélection vérifie-t-elle l'adéquation entre le profil du candidat et le profil du poste ?

40

41. Le pharmacien s'assure-t-il de la formation professionnelle de son personnel ?

41

42. Le pharmacien se tient-il informé des évolutions technologiques, législatives et sociales susceptibles d'affecter la capacité du service à réaliser ses missions ?

42

### 3.4. PRINCIPES GUIDANT L'EVALUATION DE L'ACTIVITE

43. L'évaluation du service pharmaceutique est-elle centrée sur les prestations au bénéfice :

43.1. du patient et des autres clients ?

43.1

43.2. des méthodes ?

43.2

43.3. de la formation ?

43.3

43.4. du personnel ?

43.4

43.5. du maintien de l'esprit d'équipe ?

43.5

43.6. des installations matérielles ?

43.6

43.7. des impératifs financiers ?

43.7

44. Le pharmacien a-t-il fixé les normes de performance du personnel ?

44

45. Le pharmacien évalue-t-il avec soin les normes de performance du personnel ?

45

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			

46. Les normes de performance individuelle sont-elles exigées par :

46.1. l'établissement ?

46.2. un organe d'accréditation ?

46.3. une certification ?

46.4. la législation ?

46.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. Les normes de performance individuelle sont-elles :

47.1. connues individuellement ?

47.2. réalisables ?

47.3. cohérentes avec la mission du service ?

47.4. convenues d'un accord commun entre le responsable et chaque membre du personnel ?

47.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48. L'évaluation et l'amélioration du système d'assurance de la qualité sont-elles permanentes ?

48	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Notes personnelles

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	NA
1	totalement réalisé			
2	partiellement réalisé			
3	en cours de réflexion			
4	non réalisé			
NA	non applicable			