

Prestations

Propositions d'intervention :

Nous suggérons une intervention d'accompagnement avec deux moyens différents :

- D'une part l'organisation et l'animation de cinq ateliers (ci-dessous en bleu) durant lesquels une co-animation en français et en allemand selon besoin, permettra de prendre en compte les préoccupations individuelles des participants et une présentation des thèmes abordés par les normes ISO 9001:2015 et RQPH 2.1
- D'autre part, entre chaque atelier, nous proposons un accompagnement sur demande de chaque participant concerné (en vert ci-dessous), leur permettant de réaliser les tâches d'élaboration de leur système de management de la qualité

Leistungen

Interventionsvorschläge:

Wir schlagen ein begleitendes Coaching mit zwei verschiedenen Mitteln vor:

- Einerseits die Organisation und Moderation von fünf Workshops (unten in blau), während derer eine Co-Moderation auf Französisch und Deutsch je nach Bedarf die individuellen Anliegen der Teilnehmer berücksichtigt, sowie die von den Normen ISO 9001:2015 und RQPH 2.1 angesprochenen Themen präsentiert werden.
- Andererseits bieten wir zwischen den einzelnen Workshops auf Wunsch jedes Teilnehmers (unten grün markiert) ein Coaching an, das bei Bedarf Rat und Hilfestellung gibt, um die Aufgaben zur Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems zu erfüllen.

Atelier 1	Tâches	Atelier 2	Tâches	Atelier 3	Tâches	Atelier 4	Tâches	Atelier 5**	Tâches
Lancement de projet	A faire entre atelier 1 & 2	Contexte Leadership Planification	A faire entre atelier 2 & 3	Evaluation des performances Amélioration	A faire entre atelier 3 & 4	Support Réalisation des activités opérationnelles (partie 1)	A faire entre atelier 4 & 5	Réalisation des activités opérationnelles (partie 2)	A faire dès atelier 5
Nov. 2022	Accompagnement personnalisé*	Février 2022	Accompagnement personnalisé*	Mai 2022	Accompagnement personnalisé*	Août 2023	Accompagnement personnalisé*	Novembre 2023	Accompagnement personnalisé*

Le projet est planifié sur 12 mois (hypothèse de travail)

* Accompagnement personnalisé durant les périodes situées entre deux ateliers

** Atelier 5 optionnel

Workshop 1	Workshop 1 & 2	Workshop 2	Aufgaben	Workshop 3	Aufgaben	Workshop 4	Aufgaben	Workshop 5**	Aufgaben
Projektstart	Zu erledigen zwischen Workshop 1 & 2	Kontext Führung Planung	Zu erledigen zwischen Workshop 2 & 3	Bewertung der Leistung Verbesserung	Zu erledigen zwischen workshop 3 & 4	Unterstützung Betrieb (Teil 1)	Zu erledigen zwischen workshop 4 & 5	Betrieb (Teil 2)	Zu erledigen nach workshop 5
November 2022	Persönliche Begleitung	Februar 2023	Persönliche Begleitung	Mai 2023	Persönliche Begleitung	August 2023	Persönliche Begleitung	November 2023	Persönliche Begleitung

Das Projekt ist für 12 Monate geplant (Arbeitshypothese)



* Persönliche Begleitung während der Zeit zwischen zwei Workshops (falls gewünscht).

** Freiwilliger Workshop 5

Descriptif

Etapes	Thèmes traités	ISO 9001	RQPH	Durée
Atelier 1 Lancement de projet	<ul style="list-style-type: none"> • A priori concernant les normes et la mise en place de SMQ • Rappel des 7 principes du management de la qualité et leur relation avec le domaine des pharmacies hospitalières • Qualité attendue, conçue, réalisée, évaluée • Rappel de la procédure de certification et de ce que l'on peut en attendre, plan d'audit et rapport d'audit de certification • Argumentation du financement du SMQ selon RQPH à l'intention de la direction de l'hôpital • Planification par les participants du projet de mise en place / de la transformation du système de management de la qualité 	ISO 9000 concept et vocabulaire		3 heures
Entre atelier 1 et 2	<ul style="list-style-type: none"> • Communication aux membres du personnel du projet de certification • Communication de la planification du projet • Organisation interne du projet • Inventaire des documents utilisés à ce jour • Etablissement des processus de l'organisme • Classement des documents en fonction des processus de l'organisation 			
Atelier 2 Leadership Planification	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de l'organisme et de son contexte • Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées • Système de management de la qualité et ses processus • Leadership et engagement • Orientation client • Établissement de la politique qualité • Rôles, responsabilités et autorités au sein de la pharmacie hospitalière • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Maîtrise des risques • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications 	4.1 4.2 4.4 5.1 5.1.2 5.2.1 5.3 6.1 6.2 6.3	4.1 4.2 4.4 5.1 5.1.2 5.2.1 5.3 6.1 6.1.3 6.2 6.3	4 heures
Entre atelier 2 et 3	<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement d'une analyse des parties prenantes • Elaboration de l'analyse des enjeux • Définition de la politique qualité • Contrôle de l'organisation structurelle de l'organisme • Analyse des risques de l'organisme • Détermination des objectifs qualité • Planification des actions en vue d'atteindre les objectifs qualité 			
Atelier 3 Evaluation des performances Amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance, mesure, analyse et évaluation • Audit interne • Revue de direction • Amélioration • Non-conformité et action corrective 	9.1 9.2 9.3 10 10.2	9.1 9.2 9.3 10 10.2	4 heures

Etapes	Thèmes traités	ISO 9001	RQPH	Durée
Entre atelier 3 et 4	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration du système et traitement par les organismes des matières transmises lors de l'atelier 3 			
Atelier 4 Support Réalisation des activités opérationnelles (partie 1)	<ul style="list-style-type: none"> Ressources humaines Infrastructure et équipements Ressources pour la surveillance et la mesure Connaissances organisationnelles Communication Informations documentées Critères pour la gestion des solutions robotisées Planification et maîtrise opérationnelles Activités centrées sur le patient Conception et développement de produits et services 	7.1.2 7.1.3 7.1.5 7.1.6 7.4 7.5 8.1 8.3	7.1.2 7.1.3 7.1.5 7.1.6 7.4 7.5 7.6 8.1 8.2 8.3	4 heures
Entre atelier 4 et 5	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration du système et traitement par les organismes des matières lors de l'atelier 4 			
Atelier 5 Réalisation des activités opérationnelles (partie 2) Optionnel*	<ul style="list-style-type: none"> Développement de médicaments Processus externalisés (sous-traitance) Concept d'hygiène Commission des médicaments Logistique pharmaceutique Assistance pharmaceutique Pharmacie clinique Fabrication de médicaments Gestion des pharmacies des unités de soins Critères pour la gestion des EMS par une pharmacie hospitalière Approvisionnement, préparation et distribution Suivi des traitements et contacts avec les médecins Préparation des systèmes de dispensation Réalisation, hygiène, transport et stockage Service de garde 	8.4	8.3.2 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8 8.9 8.10 8.11 8.12 8.12.2 8.12.3 8.13 8.13.2 8.14	4 heures
Dès fin de l'atelier 5 Préparation de l'audit Phase 1	<ul style="list-style-type: none"> Elaboration du système et traitement par les organismes des matières transmises lors de l'atelier 5 Réalisation des audits internes Réalisation de la 1ère revue de direction Préparation de l'audit phase 1 de certification 			

*Atelier 5 : optionnel. En fonction du niveau de préparation et de maturité des organismes participant, cet atelier reste une option. En effet, si un organisme participant possède déjà une documentation complète concernant son cœur de métier, sa participation à l'atelier 5 est inutile.

Beschreibung

Schritte	Behandelte Themen	ISO 9001	RQS	Dauer
Workshop 1 Projektstart	<ul style="list-style-type: none"> • Einführung in die Normen und die Implementierung eines QMS • Erinnerung an die 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements und ihre Beziehung zum Bereich der Spitalapotheken • Erwartete, gestaltete, realisierte, bewertete Qualität • Ablauf und Nutzen des Zertifizierungsverfahren, Auditplan und Bericht über das Zertifizierungsaudit • Argumentation für die Finanzierung des QMS nach RQPH für die Spitalleitung • Planung des Projekts zur Einführung/Umgestaltung eines Qualitätsmanagementsystems durch die Teilnehmenden 	ISO 9000 Konzept und Vokabular		3 Stunden
Zwischen WS 1 & 2	<ul style="list-style-type: none"> • Information der Mitarbeiter der Apotheke über das Zertifizierungsprojekt • Kommunikation des Projektplans • Interne Organisation des Projekts • Bestandsaufnahme der bisher verwendeten Dokumente • Aufnahme der Prozesse der Organisation • Klassifizierung der Dokumente nach den Prozessen der Organisation 			
Workshop 2 Führungsrolle Planung	<ul style="list-style-type: none"> • Verstehen der Organisation und ihres Kontextes • Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien • Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse • Führung und Verpflichtung • Kundenorientierung • Festlegung der Qualitätspolitik • Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Spitalapotheke • Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen • Risikomanagement • Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung • Planung von Änderungen 	4.1 4.2 4.4 5.1 5.1.2 5.2.1 5.3 6.1 6.2 6.3	4.1 4.2 4.4 5.1 5.1.2 5.2.1 5.3 6.1 6.1.3 6.2 6.3	4 Stunden
Zwischen WS 2 & 3	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen einer Stakeholder-Analyse (Analyse interessierter Parteien) • Erstellen einer Analyse der Herausforderungen (Kontextanalyse) • Festlegung der Qualitätspolitik • Überprüfung der Aufbauorganisation der Organisation • Analyse der Risiken der Organisation • Festlegung der Qualitätsziele • Planung von Maßnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele 			

Schritte	Behandelte Themen	ISO 9001	RQS	Dauer
Workshop 3 Bewertung der Leistung Verbesserung	<ul style="list-style-type: none"> Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung Interne Audits Managementbewertung Verbesserung Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen 	9.1 9.2 9.3 10 10.2	9.1 9.2 9.3 10 10.2	4 Stunden
Zwischen WS 3 & 4	<ul style="list-style-type: none"> Erarbeitung des Systems und Bearbeitung der in Workshop 3 vermittelten Themen durch die Teilnehmer und deren Institution 			
Workshop 4 Unterstützung, Durchführung von operativen Aktivitäten (Teil 1)	<ul style="list-style-type: none"> Personen Infrastruktur Ressourcen zur Überwachung und Messung Wissen der Organisation Kommunikation Dokumentierte Informationen Kriterien für automatisierte Systeme Betriebliche Planung und Steuerung Patientenorientierte Tätigkeiten Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen 	7.1.2 7.1.3 7.1.5 7.1.6 7.4 7.5 8.1 8.3	7.1.2 7.1.3 7.1.5 7.1.6 7.4 7.5 7.6 8.1 8.2 8.3	4 Stunden
Zwischen WS 4 & 5	<ul style="list-style-type: none"> Erarbeitung des Systems und Bearbeitung der in Workshop 4 vermittelten Themen durch die Teilnehmer und deren Institution 			
Workshop 5 Unterstützung, Durchführung von operativen Aktivitäten (Teil 2) freiwillig*	<ul style="list-style-type: none"> Arzneimittelentwicklung Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen Hygienekonzept Arzneimittelkommission Arzneimittellogistik (1. Teil & 2 Teil) Pharmazeutische Dienstleistungen Klinische Pharmazie Herstellung Stationsapothekenbewirtschaftung Betreuung von Pflegeheimen Beschaffung, Vorbereitung und Abgabe Überwachung der Therapien und Kontakt mit den Ärzten Richten von Medikamentendispensern Durchführung, Hygiene, Transport und Lagerung Notfalldienst 	8.4	8.3.2 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8 8.9 8.10 8.11 8.12 8.12.2 8.12.3 8.13 8.13.2 8.14	4 Stunden
Ab Ende von Workshop 5, Vorbereitung auf die Prüfung Phase 1	<ul style="list-style-type: none"> Erarbeitung des Systems und Bearbeitung der in Workshop 5 vermittelten Themen durch die Teilnehmer und deren Institution. Durchführung der internen Audits Durchführung der 1. Managementbewertung Vorbereitung auf das Audit Phase 1 der Zertifizierung 			

* Workshop 5: freiwillig. Je nach Vorbereitungsstand und Reifegrad der teilnehmenden Organisationen bleibt dieser Workshop eine Option. Wenn eine teilnehmende Organisation bereits über eine umfassende Dokumentation zu ihrem Kerngeschäft verfügt, ist die Teilnahme an Workshop 5 nicht nötig.