



INSTITUT DE FORMATION AUX MÉTIERS DE LA SANTÉ

CENTRE DE FORMATION DES PRÉPARATEURS EN PHARMACIE HOSPITALIÈRE

LES OUTILS QUALITE

novembre 2024

C REVEL



En externe
Certification
Accréditation

Outils évaluer les
écarts, vérifier:
- Audit
- EPP

Besoin
client

Activité a

Activité b

Activité c

Satisfaction
client

Evaluation de la qualité: Contrôles qualité

Outils Priorisation des
actions:
- Diagramme de Pareto
- Diagramme gain/action

Evaluation de la qualité:
- Indicateurs
- Fiche de non-conformité
- Questionnaire de
satisfaction

Outils déclaratif:
Déclaration (FEI)

Outils suivi actions:
- Diagramme de GANTT
- Plan action

Outils identification
des risques:
- Cartographie
AMDEC

Outils Analyse des
causes:
- RMM
- CREX
- REMED
- Ishikawa

OUTILS A PRIORI

Outils identification
des risques:
Cartographie
AMDEC

Outils Analyse des
causes:
Ishikawa
...

Outils Priorisation des
actions:
-Diagramme de Pareto
- Diagramme gain/action

Outils suivi actions:
- Diagramme de GANTT
- Plan action

Outils évaluer les
écarts, vérifier:
Audit
EPP
indicateurs

Outils évaluer les
écarts, vérifier:
Audit
EPP

Outils Analyse des
causes:
Ishikawa
...

Outils Priorisation des
actions:
-Diagramme de Pareto
- Diagramme gain/action

Outils suivi actions:
- Diagramme de GANTT
- Plan action

Outils évaluer les
écarts, vérifier:
Audit
EPP
indicateurs



OUTIL DE PRIORISATION

Diagramme de PARETO

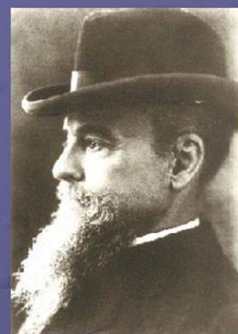
20% des causes sont responsables de 80% des effets.

Il faut donc agir en priorité sur ces causes.

[Comment Construire le diagramme de Pareto facilement sur Excel, et comment l'interpréter selon 80/20 \(youtube.com\)](#)

[Comprendre et faire un diagramme de Pareto sur Excel \(youtube.com\)](#)

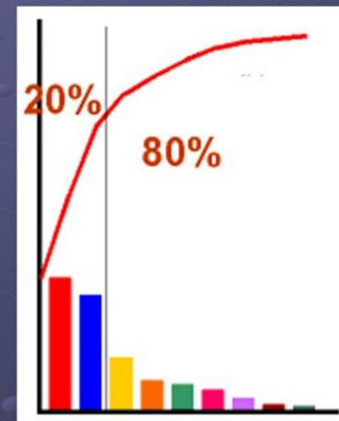
Méthode ABC ou Analyse de Pareto



Sociologue et économiste italien (1848-1923).

Détermination de la loi des 20-80

Ex : 20% des machines cumulent 80% des pannes





OUTIL DE PRIORISATION

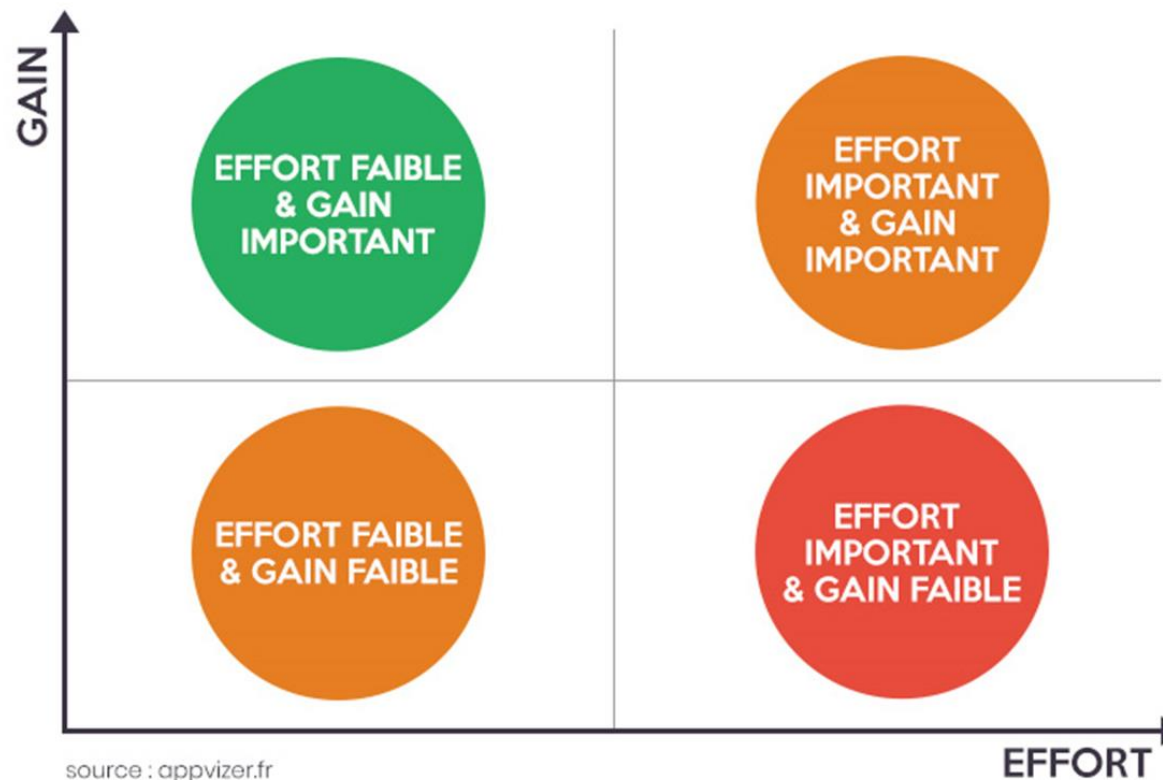
Diagramme gain action

Classer les actions dans 1 des
4 cases

A faire en priorité

A faire à moyen terme

A faire à long terme

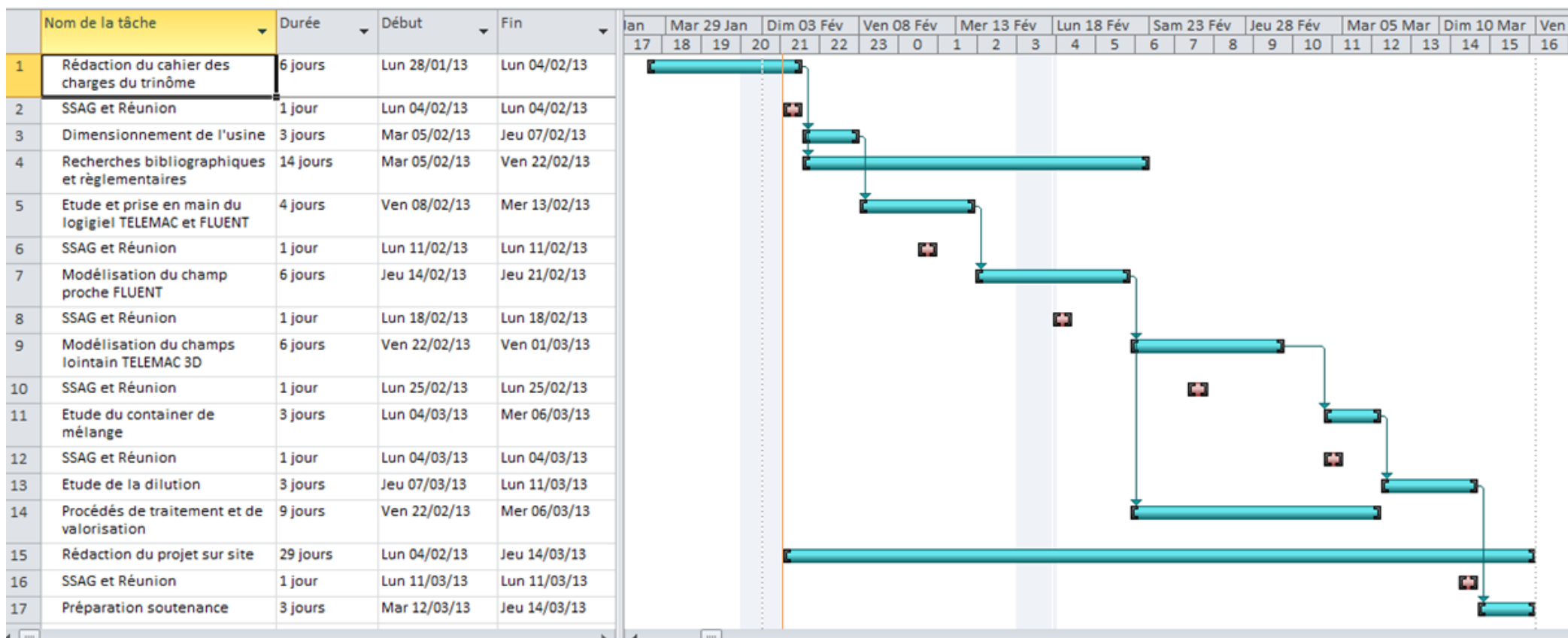


source : appvizer.fr



OUTIL DE PLANIFICATION

Diagramme de GANTT





OUTIL DE PLANIFICATION

Plan d'action

Pilote

PAQ Prise en Charge Médicamenteuse 2018																			
<small>Formalisation du PAQ à partir du COPIL HAS * Evaluation des actions 2017 et CR des instances * Bilans de processus et cartographies * Audits, rapport de certification, évaluation des pratiques professionnelles * Enquêtes de satisfaction des patients * Veille réglementaire</small>																			
Objectifs	DONNEES D'ENTREE	Actions	PRIORITE	QUI responsable	Délai														
					Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Valeur cible	Taux de réalisation (en%)	Commentaires / Avancement
<small>Reprendre les objectifs du PAQ général</small> Décliner les actions nécessaires à mener pour atteindre l'objectif.																			
INITIER Déployer la politique de la PECM au sein de l'établissement	PE	Mettre à jour la politique du PECM et diffuser	1	Directeur													Politique PECM	80%	
	RHA S	Mettre à jour la cartographie des risques de la PECM (hiérarchiser les risques prioritaires)	1	Manager qualité														100%	cartographie rédigée
COORDONNER	RHA S	Mettre à jour l'instruction sur le circuit des stupéfiants	1	Pharmacien												Instruction formalisée	100%	instruction diffusée	
	RHA S	Mettre à jour l'instruction sur la vérification des chariots et sacs d'urgence	2	Pharmacien												instruction formalisée	100%	Instruction diffusée	

Valeurs cibles

Taux de réalisation

Objectifs

Actions

Priorités issues de la cartographie

Planification annuelle

Un onglet par processus





OUTIL DE PLANIFICATION

Plan d'action

Le plan d'action est beaucoup plus complet que le diagramme de GANTT est permet donc de mieux suivre le suivi des actions.

Suivi à faire afin de vérifier la mise en place des actions



OUTIL DE REEVALUATION

Objectifs

A faire une fois que plusieurs actions ont été mises en place.

- Vérifier que les actions sont pertinentes

Mises en place d'indicateurs et suivi

Audit

EPP



OUTIL DE REEVALUATION

Outils

Mises en place d'indicateurs et suivi

Audit

EPP...