



MANUEL QUALITÉ

Systeme de management de la qualité pour la conception et réalisation de prestations de formation

Version 01-2024
P : 1/3

Présentation d'EURO-PHARMAT :

Société Pharmaceutique Française des Dispositifs Médicaux», est une association dont les objectifs statutaires sont en particulier de promouvoir, en France comme à l'étranger, toutes actions dans le domaine de la recherche et du développement scientifique.

Elle comprend deux secteurs d'activités :

- ✓ L'information et l'aide aux bonnes pratiques des dispositifs médicaux stériles qui s'appuient sur un site : www.euro-pharmat.com et l'organisation de journées ponctuelles sur une thématique professionnelle. Cette activité est exclue du périmètre du SMQ.
- ✓ La formation au travers :
 - des journées annuelles nationales sur les dispositifs médicaux ;
 - de modules de formation.

Ces formations s'adressent aux personnels des établissements de santé et aux personnels libéraux.

Elles sont proposées sur 3 domaines d'activités pharmaceutiques et leur interaction avec les autres acteurs de santé :

- ✓ La sécurisation de la prise en charge du patient par les dispositifs médicaux :
 - dans leur dimension technico-clinique et organisationnelle ;
 - dans leur préparation stérile (stérilisation).
- ✓ La prise en charge du patient et les médicaments
- ✓ Les dimensions managériales pour les pharmacies (organisation, management qualité, gestion des risques, communication.)

Notre réseau d'expertise s'appuie sur des compétences scientifiques et des pratiques reconnues.

Politique Qualité

La présidente s'engage à ce qu'EURO-PHARMAT satisfasse à ses objectifs statutaires et stratégiques. Cet engagement vis-à-vis de ses clients internes et externes pour les satisfaire vise à délivrer un ensemble de services définis dans le respect des engagements contractuels, à savoir :

1. La satisfaction et la fidélisation de ses clients.
2. La satisfaction et la fidélisation de ses collaborateurs externes.
3. L'implication et l'écoute des différentes parties intéressées.
4. La mise en œuvre de la qualité des actions de formation.
5. La mesure et l'évaluation de la satisfaction des clients et des prestataires.
6. La mise en place d'actions d'amélioration continue de la qualité de ses prestations intégrée dans une démarche continue de gestion des risques.
7. La communication en interne sur les objectifs et les résultats.
8. L'adéquation permanente des moyens à l'évolution du secteur.

En interne, cet engagement se traduit par :

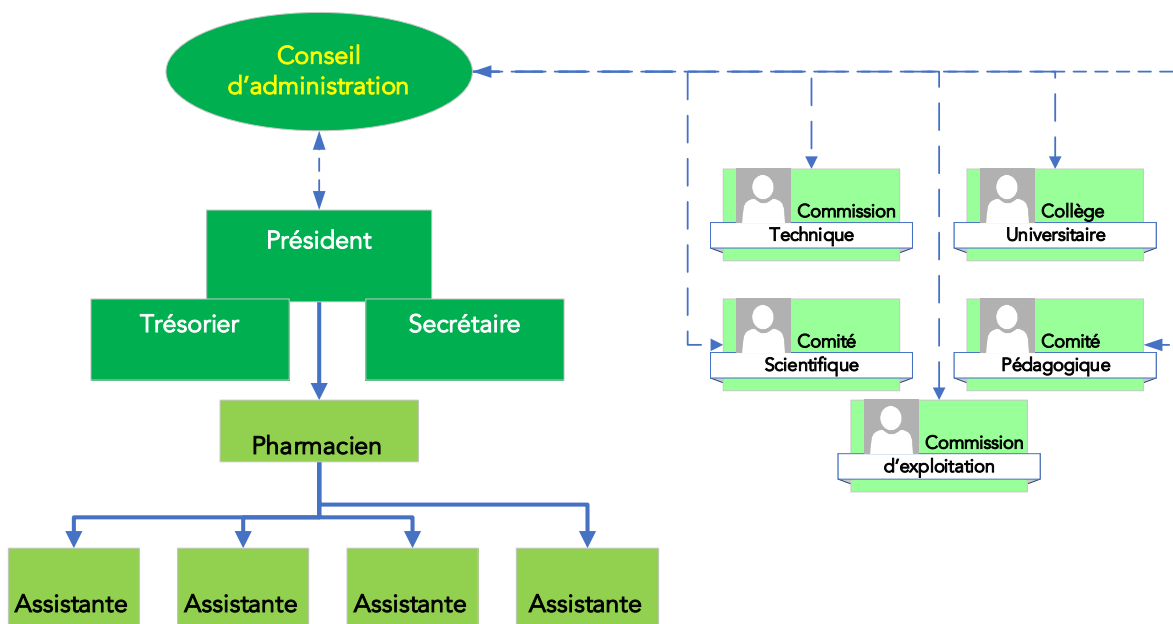
- ✓ la mise en œuvre des moyens humains et matériels nécessaires pour pérenniser le SMQ et la pérennité d'Euro-Pharmat,
- ✓ la promotion de l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques et opportunités,
- ✓ la surveillance de l'efficacité du Système qualité, et ainsi à l'amélioration de notre prestation,
- ✓ la conformité aux exigences réglementaires applicables.

Organisation

Pour atteindre ses objectifs, l'association s'appuie sur son conseil d'administration et ses commissions fonctionnelles, dont, plus particulièrement en matière de formation continue, la Commission technique et le Comité scientifique (pour les journées nationales de formation sur les DM) et le Comité pédagogique (pour les différents modules de formation).

Le bureau de l'association pilote la structure opérationnelle constituée de 5 salariés, dont un pharmacien responsable hiérarchique des 4 assistantes qui gèrent, au quotidien, les activités de formation. La structure opérationnelle est l'interlocutrice directe des acteurs de la formation que ce soit les intervenants que ce soit les participants.

Organigramme

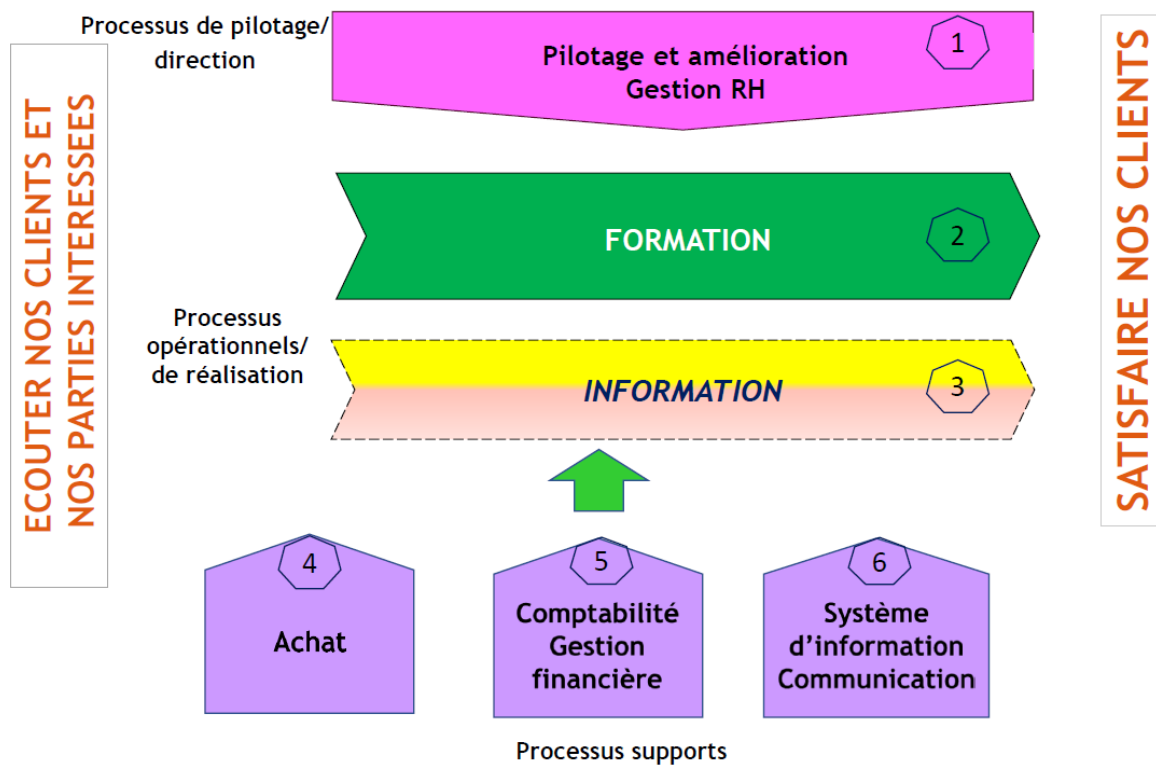


Cartographie des processus d'EURO-PHARMAT

Six processus ont été identifiés au sein d'EURO-PHARMAT (cf. schéma).

Les deux processus opérationnels sont la Formation et l'Information. Ce dernier est exclu du périmètre du SMQ, même si, par essence, il interagit avec tous les autres processus que ce soit le pilotage ou que ce soit les processus support, et plus particulièrement le processus 6 portant sur la communication et le système d'information.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS EURO-PHARMAT



Les 5 processus ciblés par le SMQ sont décrits dans des fiches processus qui renvoient aux différentes procédures qui leur sont associées. Chaque pilote ou copilotes y sont défini, toujours en lien avec le bureau de l'association :

- Processus de pilotage : président et bureau d'Euro-Pharmat et pharmacien salarié.
- Processus Formation : pharmacien salarié + 1 assistante salariée d'Euro-Pharmat.
- Processus Achat : une assistante salariée avec le trésorier en appui.
- Processus Comptabilité : une assistante salariée avec le trésorier en appui.
- Processus Système d'Information - Communication : deux assistantes salariées d'Euro-Pharmat.