Processus « 00 »

 Management et dynamique Qualité

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Rédacteur | Vérificateur | Approbateur |
| Nom Prénom |  |  |  |
| Fonction |  |  |  |
| Visa |  |  |  |
| Date |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Pilote : PPS 00** |
| Finalité : * Définir, planifier, déployer et surveiller la politique et les objectifs du Système Qualité en vue d’atteindre un haut niveau de sécurité et de satisfaire les besoins des clients et patients.
* Assurer le bon fonctionnement de la Pharmacie conformément aux orientations stratégique du Maroc dans le domaine de la santé publique et aux exigences de la réglementation en vigueur.
* Assurer la planification, le suivi, la surveillance et l’amélioration du système de Management de la Qualité en vu de maintenir le plus haut niveau de performance en matière de qualité via la satisfaction des clients et des patients d’une part et l’identification des dangers, l’évaluation et la maitrise de tous les risques inhérents aux prestations rendues.
* Assurer la promotion de la sécurité via la diffusion des recommandations et des données afférentes à la sécurité.
 |
| **Interactions :**Tous les processus |
| **Ressources Humaines** | **Ressources Matériels** |
| Le Pharmacien. | Equipements informatiques et bureautiques. |
| **Données d’entrée** | **Sources** | **Données de sortie** | **Cibles** |
| **Management*** Retours d’information des PI
* Synthèse des résultats du SMQ
* Réglementation
* Recommanda dations
* Budget

**Dynamique Qualité*** Réclamations
* Enquêtes satisfaction clients.
* Rapports d’audit interne/externe
* ACP
* Statistiques
* Résultats des revues de direction et/ou Processus
* Remue-méninges d’évaluation des dangers
 | * Les autres PS
* Bulletin Officiel
* Ordre des Pharmaciens
* MS
* OMS
* Personnel
* Clients
* Auditeurs externes
 | **Management*** Politique Qualité
* Définition des objectifs
* Mise en œuvre des Moyens

**Dynamique Qualité*** Tableau de Bord
* Tableau de suivi des réclamations
* Retour d’information clients
* Rapport de la revue de direction
* Etude de sécurité
* Cartographie des risques
 | * Tous les PS
* PI
* Clients
 |
| Abréviations :* ACP : Action Corrective et préventive
* MS : Ministère de la Santé
* OMS : Organisation Mondiale de la Santé
* PI : Parties intéressées
* PPS : Pilote de Processus
* PS : Processus
* SMQ : Système de Management de la Qualité
 |
| Risques Voir la cartographie des risques P.00.E.021 | OpportunitésVoir cartographie des risques P.00.E.021 |
| **Processus/Activités externes** | **Informations Particulières** |
| NIL | NIL |
| **Documents Associés** | **Enregistrements Associés** |
| Voir Liste des Documents P.00.D.03 | Voir Liste des Enregistrements P.00.D.04 |
| **Mode de surveillance** | **Définition des Indicateurs** |
| ■Audit | ■Revues | ■Indicateurs | Voir Tableau des indicateurs P.00.E.06 |