

---

Programme de formation  
complémentaire FPH  
en assistance pharmaceutique  
d'institutions du système de santé



---

# Programme de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé

Programme de formation postgrade FPH du 22 mai 2002

Révision 2012 / 2014

Remarque préliminaire

Seul le masculin a été utilisé pour les termes désignant des personnes. Ceux-ci s'appliquent de manière égale aux femmes et aux hommes.

Le texte allemand fait foi.

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>8</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Conditions-cadres</b>	<b>9</b>
<hr/>		
2.1	Bases	9
2.2	Nom du certificat de formation complémentaire	9
2.3	Public-cible	9
2.4	Candidats dont le curriculum est différent	9
2.5	Durée de la formation complémentaire	10
2.6	Obligation de formation continue	10
<b>3</b>	<b>Compétences</b>	<b>11</b>
<hr/>		
3.1	CFPC	11
3.2	FPH Officine	12
3.3	Comité	12
<b>4</b>	<b>Structure de la formation complémentaire FPH</b>	<b>13</b>
<hr/>		
4.1	Éléments de la formation complémentaire	13
4.1.1	Partie théorique	13
4.1.2	Partie pratique	14
4.1.3	Rapport d'activité	14w
<b>5</b>	<b>Evaluation finale</b>	<b>15</b>
<hr/>		
5.1	Éléments de l'évaluation finale	15
<b>6</b>	<b>Certificat de formation complémentaire FPH</b>	<b>16</b>
<hr/>		
6.1	Attribution du certificat	16
6.2	Reconnaissance d'autres formations postgrades accomplies	16
6.3	Droit d'usage du certificat	16
6.4	Retrait du droit d'usage du certificat	16

<b>7</b>	<b>Assurance qualité</b>	<b>17</b>
7.1	Reconnaissance des cours et des orateurs	17
7.1.1	Critères d'exigences	17
7.1.2	Procédure de reconnaissance	17
7.1.3	Contrôle de qualité	17
<b>8</b>	<b>Emoluments</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>Administration</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Recours</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Dispositions transitoires</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>Approbation</b>	<b>19</b>
<b>13</b>	<b>Entrée en vigueur</b>	<b>19</b>
<b>Annexes</b>		<b>20</b>
I	Catalogue des objectifs de formation	20
II	Rapports	22
III	Critères de qualité	26

## Abréviations

AD	Assemblée des délégués de pharmaSuisse
al.	Alinéa
art.	Article
CFPC	Commission pour la formation postgrade et continue
Comité	Comité de pharmaSuisse
CQ	Cercles de qualité médecins-pharmaciens pour la prescription de médicaments
EDUQUA	Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
FPH	Foederatio Pharmaceutica Helvetiae
FPH Officine	Groupe de travail avec le statut de société de discipline pharmaceutique dans le domaine de la formation postgrade et continue FPH
LAMal	Loi sur l'assurance-maladie du 18 mars 1994
LPMéd	Loi sur les professions médicales du 23 juin 2006
LPT <sub>h</sub>	Loi sur les produits thérapeutiques du 15 décembre 2000
OAMal	Ordonnance sur l'assurance-maladie du 27 juin 1995
OPAS	Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins du 29 septembre 1995
OPMéd	Ordonnance sur les professions médicales du 27 juin 2007
pharmaSuisse	Société Suisse des Pharmaciens
RFC	Réglementation pour la formation continue de pharmaSuisse
RFP	Réglementation pour la formation postgrade de pharmaSuisse
SDPh	Société de discipline pharmaceutique

### **Heure académique**

---

Une heure académique correspond à une leçon (45 minutes).

### **Institution**

---

Home pour personnes âgées, EMS, établissement pour personnes handicapées, prisons, etc. Les hôpitaux n'entrent pas dans cette catégorie.

### **Liste des médicaments**

---

Outil de travail pour les médecins et le personnel soignant qui énumère les principaux médicaments utilisés dans l'institution et qui contient des informations précieuses pour atteindre les objectifs cliniques et/ou économiques.

# 1 Introduction

Plusieurs projets développés en Suisse ainsi que des publications scientifiques suisses et étrangères démontrent la plus-value du pharmacien comme agent de proximité pour le développement continu de la qualité et de l'usage des médicaments en institution. L'institution perçoit une plus-value lorsqu'un pharmacien assume sur place la responsabilité pour l'usage correct des médicaments. Le rapport d'activité qui doit être rédigé pour obtenir le certificat de formation complémentaire FPH documente cette plus-value. Le certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé offre une base pour la collaboration avec les médecins, le personnel soignant, les autorités de santé et les assureurs dans le cadre d'une institution.

L'assistance pharmaceutique peut être exercée en EMS, mais aussi dans d'autres institutions comme les établissements pour personnes handicapées, les prisons, etc.

La formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé confère aux pharmaciens les compétences spécifiques requises pour assurer le suivi pharmaceutique au sein d'une institution.



### 2.1 Bases

Les bases légales et de politique professionnelle pour le présent programme de formation complémentaire FPH sont:

- la loi fédérale du 23 juin 2006 sur les professions médicales universitaires (LPMéd);
- l'ordonnance concernant les diplômes, la formation universitaire, la formation postgrade et l'exercice des professions médicales universitaires du 27 juin 2007;
- la réglementation pour la formation postgrade (RFP) et la réglementation pour la formation continue (RFC) de pharmaSuisse;
- le code de déontologie de pharmaSuisse.

### 2.2 Nom du certificat de formation complémentaire

Certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé.

### 2.3 Public-cible

La formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé s'adresse aux pharmaciens titulaires du diplôme fédéral de pharmacien ou d'un diplôme étranger, équivalent selon le droit fédéral (art. 50 al. 1 let. d LPMéd) qui veulent approfondir leurs connaissances et leurs compétences dans le domaine.

### 2.4 Candidats dont le curriculum est différent

Pour les candidats dont le curriculum est différent, la FPH Officine propose à la CFPC les conditions à remplir de manière individuelle. Elle se base pour cela sur les recommandations des experts dans le domaine concerné.

## 2.5 Durée de la formation complémentaire

Conformément à l'art. 10 al. 2 RFP, la formation complémentaire dure entre deux et six ans au maximum.

## 2.6 Obligation de formation continue

Conformément à l'art. 10 al. 2 let. b RFC de pharmaSuisse, tous les pharmaciens titulaires d'un certificat de formation complémentaire FPH s'engagent à accomplir la formation continue exigée par le programme.

Pour le certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé, il faut suivre tous les deux ans au minimum des formations continues en groupe reconnues dans ce domaine de façon à obtenir 25 points de crédit FPH. De plus, il faut envoyer tous les deux ans un rapport annuel actuel (annexe II, chiffre 3) à la SDPh de façon à obtenir 25 points FPH.

Si l'obligation de formation continue n'est pas remplie, la CFPC peut prononcer des sanctions appropriées sur proposition de la FPH Officine. Elle peut notamment retirer le droit d'usage du certificat de formation complémentaire FPH sur proposition de la SDPh (art. 44 al. 2 RFP en lien avec art. 8 al. 2 let. j RFP).

### 3.1 CFPC

Conformément à la RFP et à la RFC, la CFPC est la commission pour la formation postgrade et continue.

Il lui incombe en particulier:

- a. d'élaborer toutes les directives relatives à la formation postgrade, à l'attention du comité et de l'AD, dans la mesure où cette compétence n'incombe pas à d'autres instances;
- b. de se prononcer sur les demandes de création de nouveaux certificats de formation complémentaire FPH et de les soumettre ensuite à l'approbation de l'AD (art. 8 al. 2 let. b RFP);
- c. de se prononcer sur les programmes de formation complémentaire élaborés ou révisés par la SDPh (art. 43 en relation avec l'art. 15 RFP) et de les soumettre ensuite à l'approbation de l'AD;
- d. de reconnaître les curriculums divergents;
- e. d'attribuer les certificats de formation complémentaire FPH (art. 8 al. 2 let. i RFP);
- f. de décider du respect de l'obligation de formation continue sur préavis d'une SDPh et de décider, dans le cas contraire, de prononcer des sanctions appropriées, p.ex. le retrait du droit d'usage du certificat de formation complémentaire FPH sur préavis d'une SDPh (art. 8 al. 2 let. j RFP).
- g. La CFPC est par ailleurs la seule instance de recours contre les décisions de la SDPh.

### 3.2 FPH Officine

Conformément à la RFP et à la RFC, la FPH Officine assume la fonction d'une société de discipline pharmaceutique dans le domaine de la formation postgrade et continue FPH en pharmacie d'officine.

Au sens de l'art. 9 RFP, il incombe en particulier à la FPH Officine:

- a. d'élaborer et de réviser les programmes de formation complémentaire et d'assurer leur exécution;
- b. de reconnaître les cours de formation postgrade;
- c. de se prononcer sur les curriculums divergents et de soumettre ensuite sa proposition à la CFPC;
- d. de procéder à l'évaluation finale des participants et de soumettre ensuite sa proposition à la CFPC;
- e. de se prononcer sur les demandes d'attribution d'un certificat de formation complémentaire FPH;
- f. de contrôler l'accomplissement de la formation continue, d'annoncer à la CFPC toute violation de cette obligation et de proposer le retrait du droit d'usage du certificat de formation complémentaire FPH.

Des tiers peuvent se voir confier certaines tâches.

### 3.3 Comité

Conformément à l'art. 7 RFP, le comité est chargé dans le cadre de la formation postgrade entre autres des fonctions suivantes.

Le comité:

- a. est la seule instance de recours contre les décisions de la CFPC pour les titres de droit privé et les certificats de formation complémentaire FPH (art. 50a RFP);
- b. se prononce sur les programmes de formation complémentaire élaborés ou révisés par les SDPh (art. 7 al. 2 let. d RFP) et les soumet ensuite à l'approbation de l'AD;
- c. édicte toutes les prescriptions relatives à la formation complémentaire et les met en vigueur sous réserve des compétences dévolues à un autre organe (art. 7 al. 2 let. c RFP).

### 4.1 Éléments de la formation complémentaire

La formation complémentaire se compose des éléments suivants:

- Partie théorique 24 heures académiques, plus attestation de réussite
- Partie pratique
- Rapport d'activité

Les attestations de réussite de la partie théorique sont valables cinq ans. Il faut commencer la partie pratique pendant cette période.

#### 4.1.1 Partie théorique

---

La formation théorique de base a pour principal objectif de présenter le champ d'activité aux participants et de leur transmettre la méthodologie appropriée pour leur permettre de remplir la partie pratique du programme de formation complémentaire FPH.

La partie théorique est sanctionnée par une attestation de réussite sous la forme d'un travail que le participant doit effectuer chez lui.

L'attestation de réussite de la partie théorique est valable cinq ans.

Les objectifs de formation sont définis en annexe I.

### 4.1.2 Partie pratique

---

Les participants appliquent les connaissances théoriques et les méthodes acquises dans au moins une institution pendant une année au minimum.

La partie pratique doit être sanctionnée par une attestation de pratique professionnelle signée par l'institution concernée; elle décrit au minimum la nature des activités assumées par le participant (p.ex. copie du cahier des charges ou du contrat) ainsi que la durée de l'engagement. L'attestation doit être signée par une personne autorisée à signer de l'institution concernée.

La formation complémentaire peut aussi être suivie dans une institution qui dispose déjà d'une assistance pharmaceutique. Dans ce cas, le pharmacien responsable assume le rôle de formateur pratique et s'assure que le participant peut remplir lui-même les points contenus dans le programme de formation complémentaire. L'institution doit confirmer par écrit que l'assistance pharmaceutique a été assurée par le participant lui-même.

### 4.1.3 Rapport d'activité

---

Le participant doit rédiger un rapport d'activité au cours de son activité pratique.

Les éléments à traiter dans le rapport d'activité sont définis en annexe II, chiffre 2.

### 5.1 Éléments de l'évaluation finale

Pour obtenir le certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé, il faut présenter obligatoirement les attestations de réussite suivantes:

- Attestation de réussite pour la partie théorique
- Attestation de l'activité pratique dans une institution
- Attestation de réussite pour la partie pratique sous la forme d'un rapport d'activité

Tous les éléments de l'évaluation finale doivent être acceptés pour obtenir le certificat de formation complémentaire FPH.

## **6 Certificat de formation complémentaire FPH**

### **6.1 Attribution du certificat**

Les participants doivent déposer auprès de la FPH Officine une demande écrite d'attribution du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé.

Les éléments de l'évaluation finale (ch. 5) doivent être joints à la demande (en deux exemplaires et dans le même envoi, ainsi que sous forme électronique).

Le certificat de formation complémentaire FPH est délivré par la CFPC sur proposition de la FPH Officine.

### **6.2 Reconnaissance d'autres formations postgrades accomplies**

La FPH Officine juge si d'autres formations postgrades suivies peuvent être reconnues comme équivalentes. Elle se base pour cela sur les recommandations des experts dans le domaine concerné, puis transmet sa recommandation à la CFPC pour décision.

### **6.3 Droit d'usage du certificat**

Les titulaires du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé se doivent de respecter les instructions de l'annexe II RFP concernant la mention et l'usage du certificat de formation complémentaire FPH.

### **6.4 Retrait du droit d'usage du certificat**

Sur proposition de la FPH Officine, la CFPC retire le droit d'usage du certificat de formation complémentaire FPH si le titulaire ne remplit plus les exigences concernant la formation continue (ch. 2.6) (art. 44 al. 2 RFP) ou fait un usage abusif du certificat de formation complémentaire FPH (RFP, annexe II, ch. 2).



### 7.1 Reconnaissance des cours et des orateurs

#### 7.1.1 Critères d'exigences

---

Les exigences posées aux orateurs et organisateurs de cours sont définies en annexe III.

#### 7.1.2 Procédure de reconnaissance

---

La FPH Officine se base sur les critères d'exigences du présent programme, ainsi que sur les dispositions de reconnaissance de la Réglementation pour la formation continue (RFC, annexe II) et du programme de formation continue FPH en pharmacie d'officine (ch. 8 RFP) pour accréditer un cours de formation complémentaire.

#### 7.1.3 Contrôle de qualité

---

La qualité de la formation complémentaire FPH est contrôlée de manière continue. Les participants et les organisateurs de cours participent au contrôle de qualité. La FPH Officine doit organiser ces évaluations de manière à garantir la meilleure qualité possible. Les cours doivent être soumis à un audit tous les trois ans au minimum.

## **8 Emoluments**

Les commissions compétentes perçoivent pour leurs prestations des émoluments selon le règlement des tarifs de la formation postgrade et continue FPH.

## **9 Administration**

Le secrétariat FPH est responsable de l'administration. Il tient et publie entre autres une liste des titulaires du certificat de formation complémentaire.

## **10 Recours**

Les participants peuvent faire recours contre les décisions de la CFPC dans les 30 jours auprès du comité dont la décision est définitive.

Pour le reste, la procédure se déroule selon l'art. 49 ss RFP.

## **11 Dispositions transitoires**

Le comité édicte, si nécessaire, des dispositions transitoires pour l'attribution du certificat de formation complémentaire FPH.

Les titulaires du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'établissements médico-sociaux (EMS) et d'autres institutions de soins doivent respecter l'obligation de formation continue du présent programme au même titre que les titulaires du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé.

Les délégués de pharmaSuisse ont approuvé ce programme lors de leur assemblée des 22/23 mai 2002.

Le programme révisé en 2012 a été approuvé par l'assemblée des délégués les 13/14 novembre 2012.

Le programme révisé en 2014 a été approuvé par l'assemblée des délégués le 12 novembre 2014.

## 13 Entrée en vigueur

Le programme entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2002.

Le programme révisé en 2012 entre en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2012.

Le programme révisé en 2014 entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## **Catalogue des objectifs de formation**

### **Objectif global**

La formation théorique de base a pour principal objectif de présenter le champ d'activité aux participants et de leur transmettre la méthodologie appropriée pour leur permettre de remplir la partie pratique du programme de formation complémentaire FPH.

Les titulaires:

- connaissent l'importance des prescriptions de police sanitaire;
- garantissent la sécurité des médicaments en collaboration avec les autres personnes impliquées (direction, médecins, personnel soignant);
- utilisent les médicaments de façon aussi efficace et économique que possible au sein d'une institution du système de santé en collaboration avec les autres personnes impliquées (direction, médecins, personnel soignant);
- soutiennent l'institution du système de santé dans la coordination des commandes;
- soutiennent l'institution du système de santé dans l'approvisionnement efficace en médicaments et autres produits pharmaceutiques.

Les participants:

- connaissent les différents modes d'approvisionnement et d'utilisation des médicaments;
- tirent les données brutes sur l'utilisation de médicaments d'une institution à partir du système informatique de la pharmacie, puis les analysent;
- supervisent le processus d'acquisition des médicaments qui couvre tous les secteurs, à savoir l'achat, le stockage, la mise à disposition, l'utilisation et l'élimination des médicaments au sein de l'institution;
- définissent le système de rémunération pour l'assistance pharmaceutique en institutions du système de santé, rédigent un cahier des charges et évaluent leur propre charge de travail;
- connaissent les différentes institutions du système de santé et peuvent analyser et comparer les différents modèles cantonaux;
- procèdent à une analyse pharmaco-économique sur l'utilisation des médicaments dans une institution et fournissent des recommandations cliniques et économiques;
- introduisent un processus de gestion des erreurs en cas d'erreur de médication.

## Rapports

### 1 Remarques générales

Le participant peut choisir librement le mode de présentation de son rapport. Des graphiques et tableaux devraient cependant être intégrés au texte et les propositions les plus importantes munies de références.

Lors de l'analyse pharmaco-thérapeutique et pharmaco-économique, les participants doivent s'assurer que les dispositions en matière de protection des données (médecins, patients et toutes les autres personnes impliquées) sont respectées. Il doit notamment veiller à anonymiser toutes les données.

### 2 **Rapport d'activité pour l'obtention du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé**

Dans le rapport d'activité, le participant analyse les aspects pharmaco-thérapeutiques et pharmaco-économiques des données de l'institution dans laquelle il travaille.

Si toutes les données de l'institution ne sont pas connues ou disponibles (p.ex. région à dispensation médicale), le rapport peut aussi être rédigé en utilisant les éléments connus de l'institution (cohorte). Si les données de l'institution ne sont pas connues et si l'institution ne peut pas les mettre à disposition, il faut se baser sur une sélection des clients de plus de 80 ans d'une pharmacie.

Le rapport d'activité se compose des éléments suivants:

*A Page de couverture*

- Période considérée
- Nom et adresse du pharmacien responsable de l'institution

*B Rapport sur l'évolution des coûts des médicaments, sur plusieurs périodes si possible, y compris commentaires*

Ce rapport comprend en particulier:

- le coût total des médicaments pour l'institution;
- le nombre annuel moyen de patients;
- une évaluation de l'indice de gravité des cas, pour autant qu'il puisse être déterminé;
- les coûts annuels moyens de l'institution par patient;
- un commentaire des résultats, centré en particulier sur les changements importants par rapport à la période précédente.

*C Rapport sur l'évolution des coûts pour les classes thérapeutiques les plus importantes (les classes thérapeutiques les plus importantes représentent 80 % de la facture d'une institution)*

Ce rapport comprend en particulier:

- le coût total des médicaments dans les différentes classes thérapeutiques;
- l'évolution des coûts des médicaments dans les différents groupes thérapeutiques, si possible sur deux périodes au minimum;
- un commentaire des résultats, centré en particulier sur les changements importants par rapport à la période précédente.

*D Analyse détaillée des classes thérapeutiques dont les coûts et/ou les volumes varient fortement*

Ce rapport compare, pour au moins deux périodes, l'évolution des paramètres suivants:

- la liste détaillée des principales spécialités utilisées;
- un indicateur de volume de consommation (p.ex. le nombre d'unités galéniques par patient et par an ou les journées de traitement par patient et par an);
- un indicateur de prix ou de choix des médicaments (p.ex. le prix par unité galénique ou le prix journalier de traitement);
- un commentaire des résultats, centré en particulier sur les changements importants par rapport à la période précédente;
- des propositions concrètes de modification de la prescription ayant pour but d'améliorer le rapport bénéfice-coût des thérapies et/ou la qualité de vie des patients.

*E Propositions d'objectifs cliniques et/ou économiques pour la période de mesure suivante*

*F Liste des médicaments de l'institution*

La liste des médicaments doit être jointe au rapport d'activité.

Elle doit contenir au minimum les éléments suivants:

- la liste alphabétique des spécialités utilisées dans l'institution;
- une classification des spécialités utilisées dans l'institution selon un système adapté à son utilisation par les équipes de soins (p.ex. classification par index thérapeutique selon la LS et Swissmedic; classification ATC selon l'OMS).

La liste des médicaments peut contenir aussi d'autres informations, comme par exemple:

- la mise en évidence des spécialités de premier choix;
- la mise en évidence des génériques;
- la mise en évidence des médicaments introduits nouvellement, sans consensus préalable sur leur usage.



### **3 Rapport annuel pour remplir l'obligation de formation continue des titulaires du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé**

Pour remplir leur obligation de formation continue, les titulaires du certificat de formation complémentaire FPH en assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé doivent envoyer tous les deux ans un rapport annuel actualisé. Il faut consacrer quatre heures académiques (25 points FPH) pour rédiger ce rapport annuel.

Les participants qui reçoivent les données de l'institution pour laquelle ils travaillent envoient le rapport annuel rédigé pour l'institution.

Les participants qui ne reçoivent aucune donnée de la part de l'institution rédigent un rapport annuel qui présente les résultats de leur activité pharmaceutique dans l'institution.

## **Critères de qualité**

### **1 Orateurs**

Les orateurs des cours de formation continue doivent être des universitaires disposant des connaissances requises sur le contenu du cours ou des spécialistes dans le domaine concerné.

- Ils doivent être titulaires du diplôme fédéral de pharmacien ou de médecin ou d'un diplôme étranger, équivalent selon le droit fédéral.
- Ils doivent documenter leur expérience et leurs connaissances spécialisées (p.ex. publications scientifiques ou travaux correspondant aux exigences définies).

### **2 Organismes**

Critères pour organisateurs de cours, selon EDUQUA:

#### **2.1 Offres de formation qui satisfont le besoin général en formation et les besoins particuliers des participants**

---

- a. Informations sur les offres de formation
- b. Orientation vers le marché
- c. Evaluation interne: méthode
- d. Satisfaction générale de la clientèle
- e. Controlling et mesures correctives

#### **2.2 Acquis de formation durables pour tous les participants**

---

- a. Evaluation interne: méthode
- b. Controlling et mesures correctives

### **2.3 Présentation transparente des offres de formation et des options pédagogiques**

---

- a. Informations sur les offres de formation
- b. Charte de l'institution
- c. Satisfaction générale de la clientèle

### **2.4 Prestations orientées vers la clientèle, économiques, efficaces et efficaces**

---

- a. Informations sur les offres de formation
- b. Orientation vers le marché
- c. Sélection des participants
- d. Evaluation interne: méthode

### **2.5 Formateurs engagés, au fait des développements les plus récents en méthodologie, en didactique et dans la matière enseignée**

---

- a. Profils de qualification et diplômes des formateurs
- b. Activités de formation continue
- c. Retour direct aux formateurs
- d. Travail de développement andragogique

### **2.6 Souci de garantir et de développer la qualité**

---

- a. Ligne directrice de l'institution
- b. Organigramme / Diagramme des fonctions
- c. Assurance et développement de la qualité
- d. Evaluation interne: méthode
- e. Evaluation interne: résultats et mesures correctives
- f. Satisfaction générale de la clientèle
- g. Travail de développement andragogique

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti

Stationsstrasse 12  
CH-3097 Bern-Liebefeld  
T +41 (0)31 978 58 58  
F +41 (0)31 978 58 59  
[www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)