

pharmaSuisse inside: Leistungen der Geschäftsstelle

QMS Pharma 2010

Eva von Wartburg

QMS-Apotheke, das praxisorientierte Qualitätsmanagementsystem von pharmaSuisse, ist 2009 neu überarbeitet worden und inzwischen gut angelaufen (vgl. pharmaJournal 12/2009). Seit Januar 2010 werden alle Audits mit den neuen Kriterien durchgeführt. Bedingt durch die höhere Anzahl Audits sucht pharmaSuisse neue QMS-Auditorinnen und -Auditoren (siehe Kasten).

Apothekerinnen und Apotheker sind sowohl durch das Gesetz (Art. 58 KVG und Art. 77 KVV) als auch durch den LOA-Vertrag (Anhang V) verpflichtet, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu belegen. Deshalb ist das Interesse an QMS-Apotheke nach wie vor gross und steigt noch weiter. So konnten bereits mit drei Kantonalverbänden QMS-Gruppenverträge abgeschlossen werden. Im Rahmen dieser Gruppenverträge bieten die Kantonalverbände den angemeldeten Apotheken QMS-Workshops an. Dort erfahren die Teilnehmer mehr über das Programm QMS-Apotheke und das bevorstehende Audit. Weitere Informationen zum Programm QMS-Apotheke erhalten Sie aus der beigelegten Broschüre.



Eva von Wartburg,
seit 1. Januar 2010
Projektleiterin QMS-
Apotheke

Frequently Asked Questions

Mit dem neuen System konnten in den Audits und den Workshops mittlerweile erste Erfahrungen gesammelt werden. Auf die häufigsten Fragen zum neuen System finden Sie hier die Antworten.

Wie sind die ersten Erfahrungen mit dem neuen System QMS-Apotheke?

Inzwischen ist das neue System gut angelaufen. Die Auditoren wurden auf die neuen Auditkriterien geschult und arbeiten nun routiniert mit den neuen Formularen. Auch die EDV-Datenbank wurde erneuert, was eine grosse Herausforderung darstellte.

Einige Workshops wurden bereits erfolgreich durchgeführt. Dank der grossen Erfahrung der QMS-Auditoren, die diese Workshops leiten, profitieren die Teilnehmer vor allem in Bezug auf die praktische Umsetzung in der Apotheke.

Wer nicht an einem Workshop teilnehmen kann, hat die Möglichkeit, sich mit Hilfe eines Teamseminars (gegen Aufpreis) optimal auf das Audit vorzubereiten.

Welche Vorbehalte haben die Apotheker gegenüber QMS?

Viele Apothekerinnen und Apotheker sind mit ihrer anspruchsvollen, täglichen

Arbeit in der Offizinapotheke schon sehr ausgelastet. Die Vorstellung, parallel dazu noch ein aufwändiges Qualitätsmanagementsystem einzuführen, ist deshalb nicht sehr verlockend. Andere möchten den bereits zu grossen Papierberg in der Apotheke nicht noch durch ein QMS vergrössern.

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems soll nicht von der Apothekerin, dem Apotheker alleine gemacht werden. Ihre Hauptaufgabe besteht vielmehr darin, die Teammitglieder für die Idee des QMS zu begeistern und die Aufgaben gemeinsam anzupacken. Viele Bereiche können bei der Vorbereitung sehr gut den Pharma-Assistentinnen übertragen werden (z.B. Demomaterial oder Broschüren besorgen und sortieren, das Angebot der Mietartikel überarbeiten, Kinderecke einrichten u.v.a.).

So entsteht ein Teamgeist und ein motivierender Ehrgeiz, das gemeinsame Ziel zu erreichen.

Man kann sich bis zu acht Monate lang auf das Audit vorbereiten und um es zu bestehen, müssen nicht 100 Prozent, sondern zwischen 60 und 70 Prozent der Kriterien erfüllt sein. Der Aufwand lohnt sich auf jeden Fall!

Wie hoch sind die Kosten?

Für eine pharmaSuisse-Mitgliedsapotheke kostet das erste Audit CHF 4650.–. Damit sind die Ausgaben für das QMS-Handbuch, den Audittag, den Auditbericht, die Kundenumfrage und (bei bestandenem Audit) alle Kosten rund um das Zertifikat wie die Registrierung und das PR-Material abgedeckt. Dies entspricht einem Betrag von ca. CHF 4.– pro Tag während der drei Jahre, in denen das QMS-Label gültig ist. Ein Wiederholungsaudit kostet CHF 300.– weniger als das erste Audit.

Wer QMS zertifiziert ist, muss ausserdem kein Mystery Shopping im Rahmen des Tarifvertrages LOA bezahlen, weil im Preis des Programms QMS-Apotheke bereits zwei Mystery Shoppings (Zwischenaudits) enthalten sind.



Die Zahl der Audits ist, bedingt durch diese Gruppenverträge, im Jahr 2010 um einiges höher als in den vorhergehenden Jahren. Dies hat zur Folge, dass auch der Bedarf an QMS-Auditoren gestiegen ist.

20 *Gibt es nicht einen riesigen Papierberg?*

Bei der Qualitätssicherung ist es unumgänglich, dass einige Abläufe schriftlich festgehalten werden müssen. Dies betrifft zum Beispiel Richtlinien, die zu diversen Themen vorhanden sein sollten (z.B. Wann substituieren wir mit Generika? Welche Medikamente nehmen wir zurück? Wie ist der korrekte Ablauf beim Wareneingang?). Diese Arbeit muss beim ersten Audit gemacht werden, danach bestehen die Dokumente und müssen höchstens bei einer Änderung der Abläufe angepasst werden.

Es ist jedoch ein grosser Vorteil, auf solche Richtlinien zurückgreifen zu können, z.B. wenn neue Mitarbeiter eingeführt werden oder wenn eine Stellvertretung sich daran orientieren kann. Die Abläufe sind klar definiert und das Team tritt dem Kunden gegenüber einheitlich auf.

Wie ist die Situation betreffend QMS-Auditoren?

Es ist erfreulich, dass sich so viele Apotheken dazu entschlossen haben, QMS-Apotheke in ihrer Apotheke einzuführen. Tatsächlich sind gegenüber dem Vorjahr zirka viermal mehr Audits zu organisieren und im 2011 wird es gemäss jetziger Planung ähnlich weitergehen. Dies hat zur Folge, dass wir neue Auditoren benötigen.

Alle Apothekerinnen und Apotheker, die die Anforderungen erfüllen und sich angesprochen fühlen (siehe Kasten), können sich gerne melden. Noch dieses Jahr soll mit der Ausbildung von neuen Auditoren begonnen werden.

Dürfen QMS-Auditoren in Kettenapotheken oder in gruppierten Apotheken arbeiten?

Der Idealfall ist natürlich, wenn die Auditoren in einer QMS-zertifizierten Apotheke arbeiten und das System und die Abläufe nach QMS-Apotheke bereits aus eigener Erfahrung gut kennen.

Sicher arbeiten auch kompetente und engagierte Apothekerinnen und Apotheker in Kettenapotheken, die sich sehr gut als QMS-Auditoren eignen würden.

Wir stellen jedoch fest, dass es einzelne Apothekenbesitzer gibt, die aus Konkurrenzgründen Mühe haben, wenn sie von einem QMS-Auditor geprüft werden, der in einer Kettenapotheke arbeitet. Obschon alle Auditoren unter strikter Schweigepflicht stehen (unter Androhung von strafrechtlichen Konsequenzen bei Verletzung derselben), haben einzelne Apotheker Angst, dass ihre Zahlen eingesehen oder ihre guten Ideen kopiert werden könnten. Jede Apotheke hat deshalb das Recht, einen QMS-Auditor abzulehnen.

Wie sieht die weitere Entwicklung von QMS-Apotheke aus?

Die Entwicklung von QMS Plus, als Ergänzung zu QMS Basic (das jetzige QMS-Apotheke) gedacht, ist in vollem Gange. Das erste Modul von QMS Plus wird das Modul «Raucherberatung» sein – eine zusätzliche Herausforderung für Apotheken, die sich weiter profilieren und spezialisieren möchten. Mehr Details dazu werden zu gegebener Zeit bekannt gegeben.

Ausserdem wurde bereits wieder mit der Überarbeitung und Verbesserung des

aktuellen QMS-Handbuches begonnen. An dieser Stelle sei all jenen Apothekerinnen und Apothekern gedankt, die sich die Mühe gemacht haben, pharmaSuisse Anregungen und konstruktive Kritik zukommen zu lassen. Jeder Hinweis, der hilft, das Handbuch besser und reicher zu machen, ist willkommen. ■

Korrespondenzadresse

pharmaSuisse, Schweizerischer Apothekerverband
 Abt. Wissenschaft, Bildung und Qualität
 Sekretariat QMS
 Stationsstrasse 12
 3097 Bern-Liebefeld
 Tel. 031 978 58 58
 Fax 031 978 58 59
 E-Mail: qms@pharmaSuisse.org

Sind Sie an einer Tätigkeit als QMS-Auditor interessiert?

Voraussetzungen:

- Dipl. Apothekerin, dipl. Apotheker mit einer Berufserfahrung von mind. 12 Monaten à 100 Prozent in einer Offizin
- Regelmässiges Arbeitspensum von 20 Prozent (ein Tag pro Woche) in einer Apotheke (von Vorteil in einer QMS-Apotheke, dies ist aber keine Bedingung)
- Fachliche Kenntnisse in QMS-Bereichen und Erfahrung bei der Einführung oder Aufrechterhaltung eines QMS
- Fähigkeit, das Gedankengut QMS-Apotheke zu repräsentieren und sich dafür zu engagieren
- Bereitschaft zur jährlichen Weiterbildung und Teilnahme am Erfahrungsaustausch
- Aufgeschlossene Person mit einem gesunden Urteilsvermögen und der Fähigkeit, das Still-schweigen Dritten gegenüber konsequent zu wahren

Haben Sie Fragen dazu? Gerne geben wir Ihnen weitere Auskünfte (siehe Korrespondenzadresse).

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann kontaktieren Sie uns (bitte schriftlich mit Beilage eines kurzen CVs).

Es erwartet Sie eine spannende und bereichernde Tätigkeit mit interessanten Bedingungen.