

**Qualität in der Apotheke:  
notwendig für die sichere und effiziente  
Leistungserbringung**

Fabian Vaucher, Offizinapotheker FPH  
Geschäftsführender Präsident pharmaSuisse

4. November 2015

# Qualitätsstrategie im Gesundheitswesen

---

***Die Patientinnen und Patienten haben Anrecht auf eine korrekte Behandlung.***

Der Beitrag von phS für die Apothekerschaft zur Sicherung und stetigen Steigerung der Qualität:

Foederatio  
Pharmaceutica  
Helvetiae

**FPH**

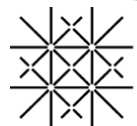
Weiter- und Fortbildungs-  
programme



**LOA**



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**



Universität  
Basel

**ETH** zürich

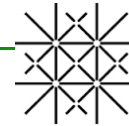


pharmaSuisse 

# Ausbildung



UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE



Universität  
Basel

**ETH** zürich

- **Anschubsfinanzierungen** bei den Hochschulen durch phS zur (Weiter)Entwicklung von Lehrinhalten in den Bereichen patientenorientierte Pharmazie und klinische Pharmazie (Uni GE ab 2006, Uni BS ab 2010, ETHZ ab 2017, Uni Bern ?)
- Praktische Assistenzzeit im Rahmen des Masterstudiums:  
Aus- und Weiterbildung der Ausbildnerin sowie kontinuierliche **Qualitätssicherung** der Ausbildnerin und der Ausbildungsstätten

# Eidg. anerkannte Weiterbildung zum Fachapothekerin in Offizinpharmazie

---



2-5 jährige strukturierte Weiterbildung mit:

- 50 Kurstagen in den Bereichen pharmazeutische Kompetenzen, Public Health Kompetenzen, Managementkompetenzen und persönliche Kompetenzen
- 3 Praxisarbeiten
- 1 Diplomarbeit
- Fachapothekerprüfung
- Praktische Weiterbildung in der Apotheke während der Weiterbildungszeit (mind. 80% - bei tieferem Pensum verlängert sich die Weiterbildungszeit entsprechend)

# Andere Weiterbildungsmöglichkeiten

---

Foederatio  
Pharmaceutica  
Helvetiae

**FPH**  
Weiter- und Fortbildungs-  
programme

- Eidg. anerkannte Weiterbildung zur Fachapothekerin in Spitalpharmazie
- Fähigkeitsausweise FPH (z.B. Impfen & Blutentnahme, Apotheker in integrierten Versorgungsmodellen, Betreuung von Institutionen im Gesundheitswesen, etc.)
- Weiterbildungen in verschiedenen weiteren Fachbereichen (organisiert und durchgeführt durch entsprechende Fachgesellschaften resp. Organisationen)

# Tarifvertrag: Leistungsorientierte Abgeltung LOA

---

## **Anhang 5: Vereinbarung über die Qualitätssicherung des geltenden LOA IV Tarifvertrags**

- Indikatorgebiet 1: Validierung des Rezeptes
- Indikatorgebiet 2: Beurteilung der Risiken, Probleme und Fehler bei der Validierung ärztlicher Rezepte
- Indikatorgebiet 3: Generikasubstitution

Vertragsapotheker, die dem QMS-System (ISAS QMS Pharma resp. ISO 9001 QMS Pharma) nicht angeschlossen sind, werden auf die in diesem Vertrag definierten Indikatoren gemäss Anhang 5 Art. 2 Abs. 2 gleich behandelt **und geprüft**

# QMS von pharmaSuisse

---



Re-Engineering: **ISAS** QMS zu **ISO 9001** QMS Pharma

Verschiedene Qualitätsmanagementsysteme von Ketten und Gruppierungen:

TopPharm  
Galenicare/Amavita/Coop Vitality  
Benu  
pharmacieplus  
Apotheken Drogerien Dr. Bähler  
u.a.

# Key Points ISO 9001 QMS Pharma



---

- Standardisierung der Beratungsleistungen, damit sie messbar und abgeltbar werden
- **Kontinuierliche Verbesserung** und somit Steigerung der Q-Aktivität in den Apotheken durch regelmässige Audits und Mystery Shoppings (Rx und OTC)
- Grossteil der Apotheken in der Schweiz haben ein Qualitätsmanagementsystem implementiert – entweder via Gruppierung/Kette oder Anschluss an das ISO 9001 QMS Pharma von pharmaSuisse
- **Rezeptvalidierungs-Standard** einmalig – bereits mehrfach auch von Apotheken im Ausland angewandt.

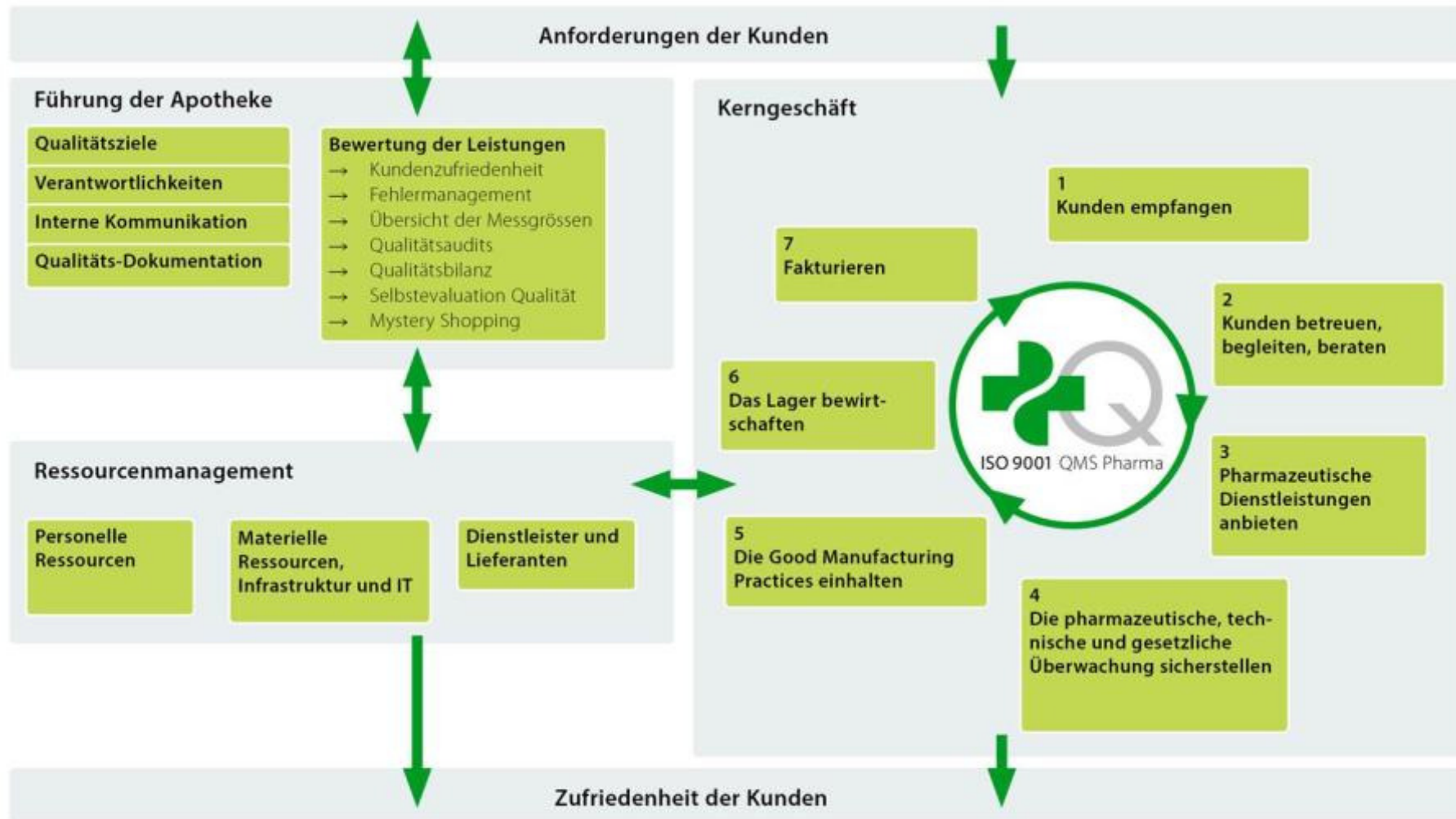


# Die Akteure des QMS

---

- **Die Steuerungskommission ISO 9001 QMS Pharma**, bestehend aus Apothekern, die den Berufsstand repräsentativ vertreten
- **Die Apotheken**: die eingebundenen Apotheker mit ihrem gesamten Team, unabhängig von Grösse und Profil der Apotheke
- **Die externe Zertifizierungsstelle** Büro Veritas Certification, die die Anwendung und die Effizienz des Qualitätssystems einmal im Jahr überprüft 
- **CARRON Consultants**, ein für die Umsetzung von kollektiven Qualitätssystemen spezialisiertes Unternehmen 

# Das Schema des Qualitätssystems «ISO 9001 QMS Pharma»

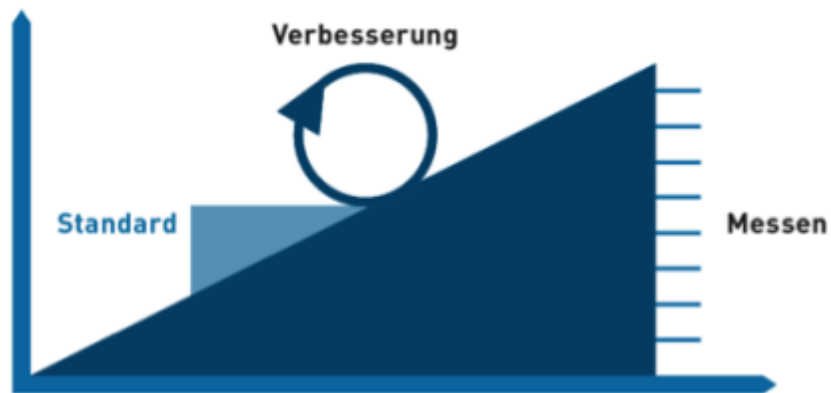


© pharmaSuisse 2015

# KVP durch Audit und Mystery Patient/Shopping

---

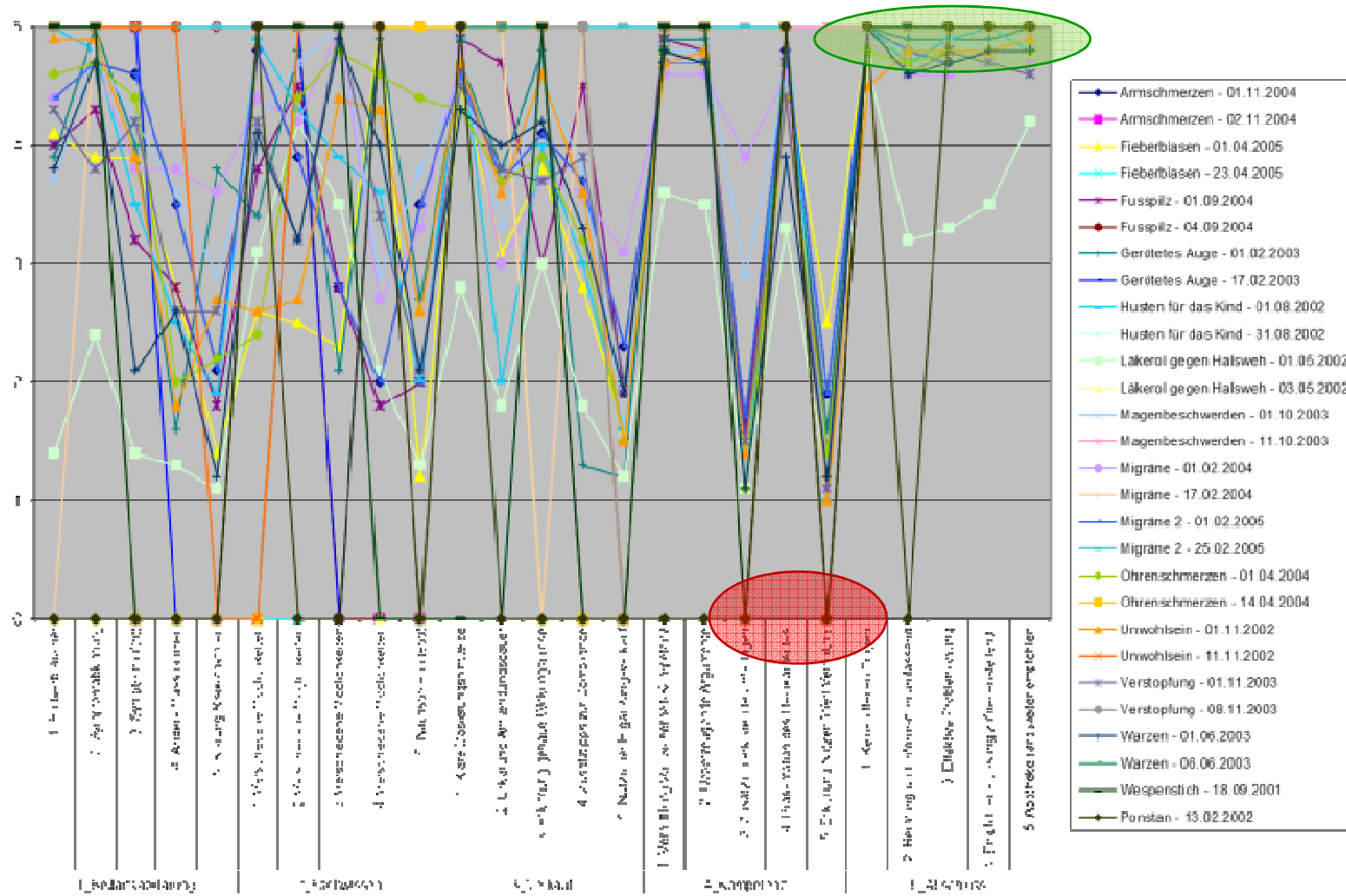
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess der Prozesse, Services, Dienstleistungen in der Apotheke



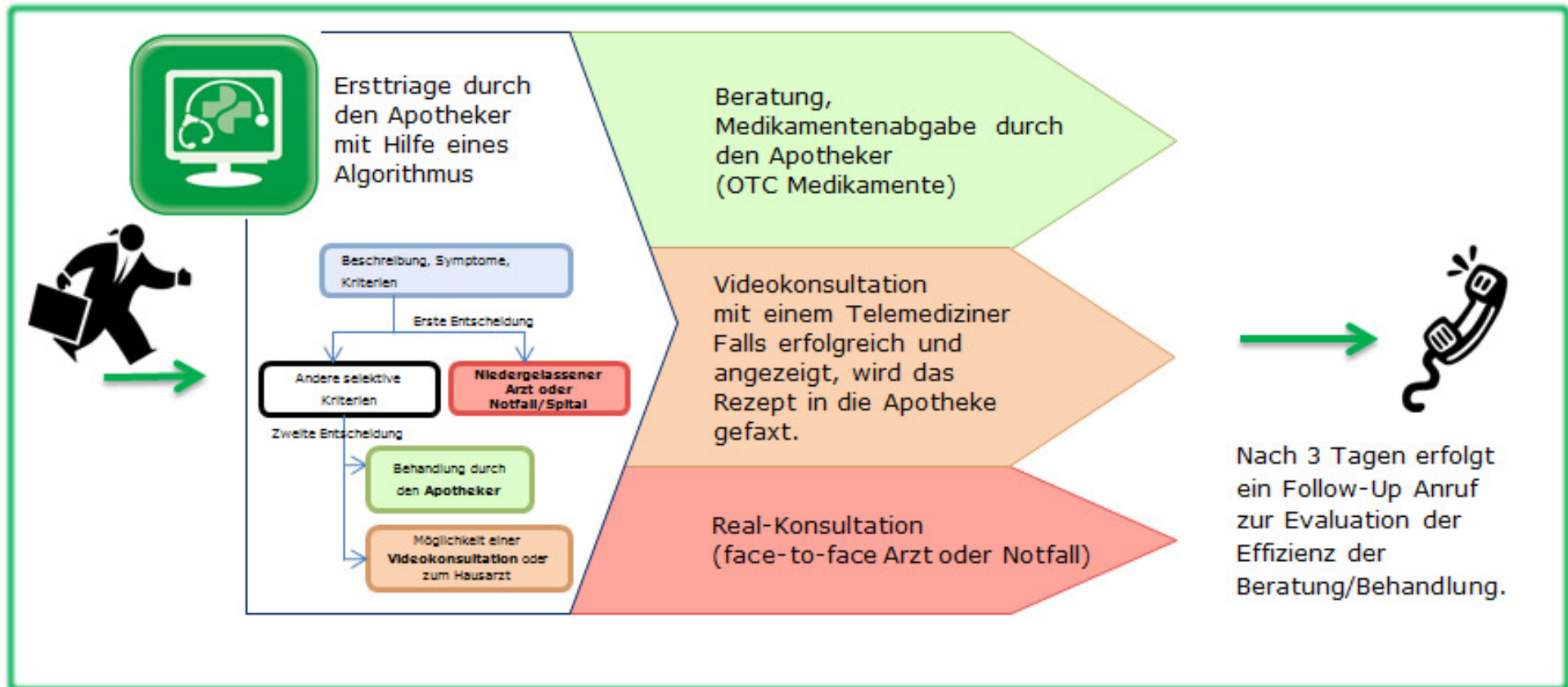
## **Audit/Mystery Patient/Mystery Shopping**

- Ist ein Führungsinstrument
- Ist ein Spiegel der Teamleistungen gegenüber dem Kunden
- Ist ein Ausdruck der persönlich empfundenen Servicequalität eines Neukunden
- Zeigt auf, wo Verbesserungspotential liegt
- Kann Änderungen in Prozessabläufen auslösen

# Code Clientel – Apotheke Buchs



# netCare – Beispiel für standardisierte Triageleistung



# Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

[president@pharmaSuisse.org](mailto:president@pharmaSuisse.org)