



QMS Pharma 2010

Das Schweizer Qualitätsmanagementsystem für Apotheken



Ihre Chance für:

- hohe Qualität
- optimierte Abläufe
- motivierte Mitarbeitende
- zufriedene Kunden

«QMS-Apotheke»

«QMS-Apotheke» ist ein Qualitätsmanagementsystem, das von pharmaSuisse eigens für Offizinapotheken entwickelt wurde.



Es hat zum Ziel, die Qualität der Dienstleistungen in der Apotheke zu analysieren und laufend zu verbessern. Dies kommt sowohl den Kunden als auch den Mitarbeitenden zugute.

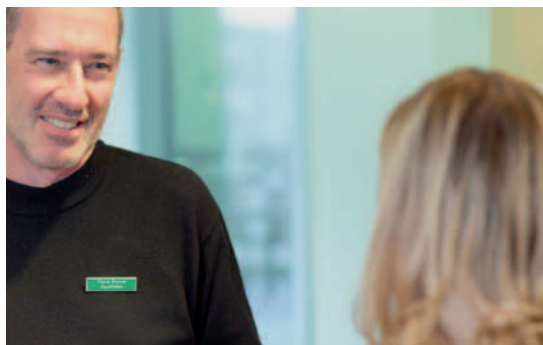
Im Jahre 2009 – zehn Jahre nach Einführung des Programms «QMS-Apotheke» – wurde das ganze System überarbeitet und optimiert.

Mit «QMS-Apotheke» werden die gesetzlichen Bestimmungen betreffend Qualitätssicherung (Art. 58 KVG, Art. 77 KVV, LOA IV Anhang 5) optimal umgesetzt.

Das Zertifikat «QMS Pharma 2010» ist international registriert und mit der ISO-Norm 9001 kompatibel.

Ihre Vorteile im Überblick

- «QMS-Apotheke» ist praxisorientiert und fördert die Qualität Ihrer Dienstleistungen kontinuierlich und nachhaltig.
- «QMS-Apotheke» wird den Bedürfnissen Ihrer Apotheke individuell angepasst.
- «QMS-Apotheke» optimiert oder definiert Ihre Arbeitsabläufe neu.
- «QMS-Apotheke» vereinheitlicht den Auftritt des Apothekenteams gegenüber den Kunden.



- «QMS-Apotheke» stärkt die Motivation und das Engagement Ihres Teams.

Ihre Kunden profitieren massgeblich von der gesteigerten Qualität der Dienstleistungen und sind somit zufriedener.

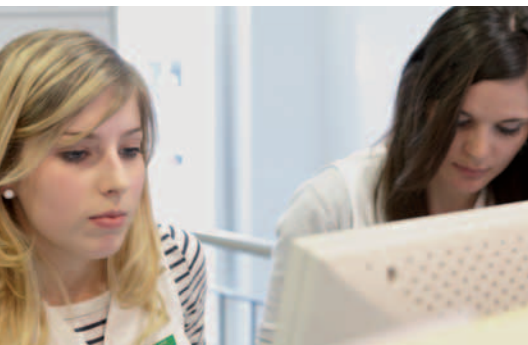
Programminhalte «QMS-Apotheke»

- **Neues online QMS-Handbuch:** Es enthält umfangreiche Dokumente zur Vorbereitung auf das Audit. Alle Dokumente sind im Wordformat erhältlich, können heruntergeladen und an die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Apotheke angepasst werden.
- **Das Audit:** Das Audit wird spätestens acht Monate nach der Vertragsunterzeichnung durchgeführt. Es erfolgt in Ihrer Apotheke und wird durch einen spezifisch ausgebildeten Apotheker (QMS-Auditor) durchgeführt.
- **Auditbericht:** Einen ausführlichen Auditbericht und einen separaten «Benchmarking»-Bericht (= anonyme Vergleichsstatistik mit den Resultaten anderer Apotheken) erhalten Sie nach dem Audit zugeschickt.
- **Kundenzufriedenheitsanalyse:** Mithilfe von Kundenfragebögen wird eine Kundenzufriedenheitsanalyse erstellt. Die Ergebnisse werden Ihnen zur Verfügung gestellt.
- **International gültiges ISAS-Zertifikat «QMS Pharma 2010»:** Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren. Anschliessend kann es erneuert werden.
- **PR-Material fürs Publikum:** Sie erhalten nach der Zertifizierung Selbstklebeetiketten «QMS Pharma 2010» fürs Briefpapier, Türkleber und Kundenflyer. Wenn Sie eigene Unterlagen erstellen möchten, können Sie das Logo in elektronischer Form bestellen.
- **Zwei Testkäufe (sog. «Mystery Shopping»):** Diese werden innerhalb von drei Jahren in Ihrer Apotheke durchgeführt.
- **Teamseminar:** Gegen einen Aufpreis kann ein Teamseminar zur Vorbereitung auf das Audit gebucht werden (Buchung und Preisauskunft beim «QMS-Apotheke»-Sekretariat). Das Teamseminar wird von einem QMS-Auditor in Ihrer Apotheke durchgeführt.



Weitere Informationen

Auf «www.pharmasuisse.org» finden Sie unter der Rubrik «Dienstleistungen» → «Produkte» → «QMS-Apotheke» weitere Informationen wie Preislisten, Muster-Auditbericht etc.



Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne auch persönlich zur Verfügung:

pharmaSuisse
Sekretariat «QMS-Apotheke»
Stationsstr. 12
3097 Bern-Liebefeld

T: 031 / 978 58 19

F: 031 / 978 58 59

E-Mail: qms@pharmaSuisse.org