

pharmacy  
isas qms-pharma  
2010

# QMS





## QMS-Apotheke

**eine Lösung  
eine Chance  
eine Herausforderung**  
**für**

**die Führung Ihrer Apotheke,  
die Umsetzung der KVG- und LOA-Bestimmungen,  
den Nachweis der Qualität Ihrer Dienstleistungen.**

# Wieso QMS-Apotheke?



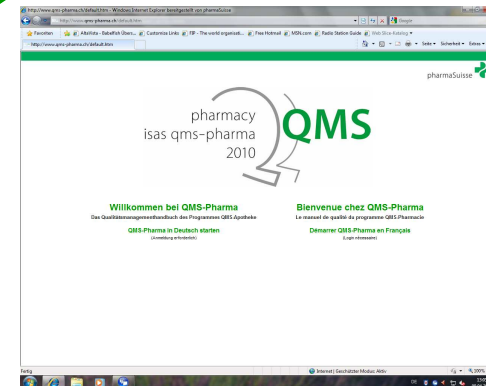
- Kontinuierliche Qualitätsentwicklung der individuellen Dienstleistungen
- Rationalisierung und Optimierung der Ressourcen
- Praxisorientiertes Führungssystem
- Positionierung in Bezug auf die Konkurrenz und gegenüber Markt
- Zufriedene und treue Kunden
- Motivation des Apothekenteams
- Erfüllung der KVG- und LOA-Bestimmungen über die Qualität
- International anerkanntes Qualitätslabel (ISAS QMS-Pharma 2010)

# Externes Audit

(peer review)



# Qualitätsmanagementhandbuch



# Bericht mit Benchmarking

# Kundenzufriedenheitsanalyse

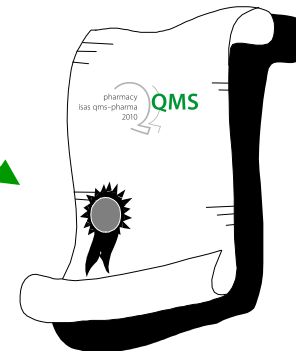


# Mystery shopping

# QMS-Seminar



# Internationales Zertifikat ISAS QMS-Pharma 2010



# Der Weg zu QMS-Apotheke

## Zeitachse

**- 8 Monate**

Anfordern der Unterlagen bei pharmaSuisse

Unterzeichnung und Rücksendung des Vertrages

Versand Qualitätsmanagementhandbuch QMS-Apotheke (Login für Online-Version) durch pharmaSuisse

Festlegung des Audittermins und Versand des Vorauditformulars

**-1 Monat**

Ausfüllen des Vorauditformulars und Information des Apothekenteams über den Auditablauf

**0 Monate**

**1. Audit**

**+2 Monate**

Eintreffen des Auditberichts

Registrierung der Apotheke bei ISAS und Verleihung des Labels QMS-Apotheke (abhängig vom Resultat)

**+36 Monate**

Umsetzung individueller Verbesserungsmaßnahmen und Test im Rahmen von 2 Mystery Shoppings

**2. Audit**

# Der Vertrag QMS-Apotheke



- Für jedes Audit (alle 3 Jahre) wird ein neuer Vertrag abgeschlossen
- Im Auditpreis inbegriffen ist das Audit inkl. Auditbericht (inkl. Kundenzufriedenheitsanalyse), das Handbuch QMS-Apotheke (bei 1. Audit) sowie das Label-Dienstleistungspaket QMS-Apotheke (inkl. Zertifikat, ISAS-Registrierung, 100 Flyer, Selbstklebeetiketten, 2 Mystery Shopping)
- In der Regel hat das Audit innerhalb von 8 Monaten nach der Vertragsunterzeichnung zu erfolgen.
- Der Versand des Auditberichtes hat bis spätestens 3 Monate nach erfolgtem Audit zu erfolgen.

# Qualitätsmanagementhandbuch QMS-Apotheke



QMS-Pharma - Windows Internet Explorer bereitgestellt von pharmaSuisse

http://www.qms-pharma.ch/d/html/index.html

pharmacy isas qms-pharma 2010 QMS

pharmaSuisse

suchen

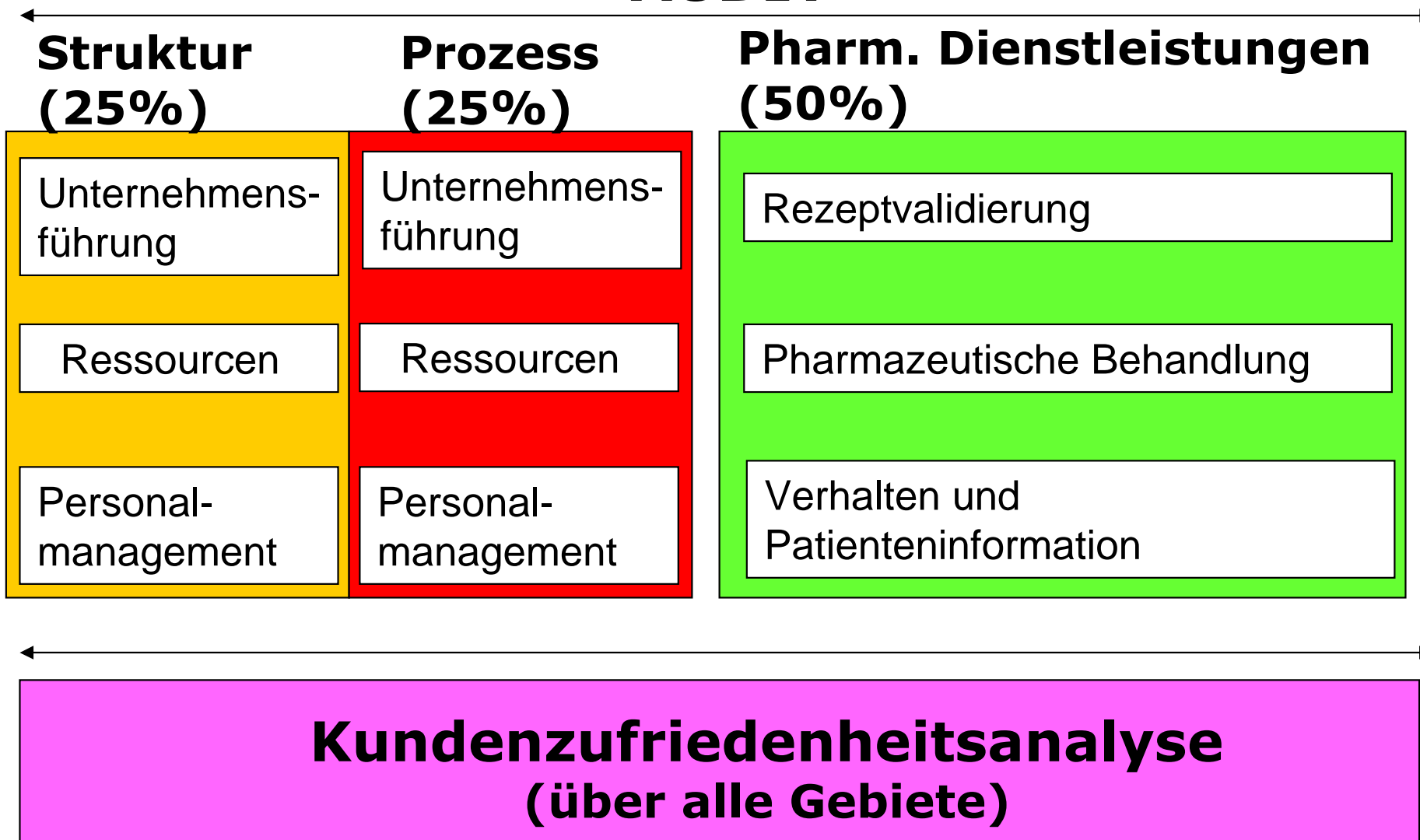
Für die Suche nach Teilwörtern verwenden Sie bitte das Wildcard-Zeichen \*.  
Z.B. \*bereich -> Anwendungsbereich, Geltungsbereich, etc.

- 1. Inhaltsverzeichnis, Verfasser und Copyright, Stichwortverzeichnis, leere Vorlagen
- 2. Einleitung und Tipps
- 3. Zielsetzungen, Anwendungsbereich und Inkraftsetzung des Qualitätshandbuchs
- 4. Struktur und Organisation
  - 4.1 Struktur und internen Organisation der Apotheke
  - 4.2 In der Apotheke angewandte Arbeitsprozesse
    - 4.2.1 Organisation der Arbeit
    - 4.2.2 Patientendossier
    - 4.2.3 Dokumentation der pharmazeutischen Aktivitäten
    - 4.2.4 Ständige Verbesserung der pharmazeutischen Dienstleistungen
      - P1 Internes Audit
        - BD 1.1 Internes Audit Struktur**
        - BD 1.2 Internes Audit Prozess
        - BD 1.3 Internes Audit Rezepte
        - BD 1.4 Internes Audit OTC und Beratung
        - BD 1.5 Internes Audit Kommunikation
      - P2 Qualitätsbericht
      - P3 Managementbewertung
      - P4 Fortbildung
    - 4.2.5 Marketingstrategien
    - 4.2.6 Herstellung von Medikamenten
    - 4.2.7 Benutzung des Informatiksystems
    - 4.2.8 Einkäufe und Lagerbewirtschaftung
    - 4.2.9 Kundenorientierte Dienstleistungen
- 5. Anforderungen an die pharmazeutischen Basisdienstleistungen
- 6. Anforderung an die Kundenzufriedenheit

[Logo der Apotheke]	<b>BD 1.1 Internes Audit Struktur</b>	pharmacy isas qms-pharma 2010 QMS
Seiten 6	<b>4.2.4 Ständige Verbesserung der pharmazeutischen Dienstleistungen</b>	April 2009
<b>Dokument</b>		
Erstellt:	Geprüft:	Genehmigt: Datum:
Auditor: .....		Datum: J/N
<b>4.1.1 Unternehmenspolitik</b>		
1	Das Leitbild der Apotheke ist schriftlich festgehalten (für intern und extern).	
2	Mind. alle drei Jahre wird die Unternehmensstrategie aktualisiert (im Minimum mittels Marktanalyse, SWOT-Analyse (oder gleichwertig) und Marktpositionierung)	
3	Analyse der Entwicklung der Verkaufszahlen (nach therapeutischen Gruppen oder Lokalisation etc. mind. 1 mal pro Jahr).	
4	Die Apotheke verfügt über eine Homepage (apothekeneigene Domäne)	
5	Einheitliche und saubere Berufskleidung des Teams (welche eine „Corporate Identity“ repräsentiert)	
6	Alle Mitarbeiter tragen Namensschilder mit folgenden Angaben: Name und/oder Vorname; Beruf (Apotheker, Pharma-Assistentin etc.).	
7	Die Apotheke verfügt über eine schriftlich festgehaltene Strategie bezüglich Auswahl (diese soll gegenüber Informationen der Arzneimittelhersteller kritisch sein) und Organisation ihres Informationsmaterials zuhanden der Kundschaft.	
8	Diese Strategie wird dem Patienten/Kunden kommuniziert (permanent oder mind. 6 mal pro Jahr).	
9	Von den folgenden sieben Themen steht dem Publikum für mindestens fünf ständig eine Information zur Verfügung, oder die Apotheke verfügt zumindest über eine Liste mit den zur Bestellung erforderlichen Informationen (inkl. Adresse, Telefon- oder Faxnummer): Gesundheitsjournal für die Öffentlichkeit (Kundenzeitschrift) Krebs (Prävention, Therapie, Patientenbetreuung, etc.) Herz- und Kreislauferkrankheiten (Prävention, Therapie, Patientenbetreuung, etc.)	
Dokumentenname: BD 1.1 Internes Audit Struktur April 2009		

# Was wird durchleuchtet?

## AUDIT



# Auditablauf (1/2)



- Dauer des Audits: ca. 7 Stunden
- Auditor erhält Vorauditformular der Apotheke
- Während des Audittages: Verteilen von 50 Kunden- zufriedenhheitsbögen
- Interviewteil (ca. 2-3 h): Befragung der verantwortlichen Person (Verwalter), eines Apothekers und 1-2 Pharma- Assistentinnen (Kapitel 4.1 und 4.2)

# Auditablauf (2/2)



- Beobachtungsteil (restliche Auditzeit): jeweils 6-10 Fälle pro Standard:
  - Kapitel 5.1: Rezeptvalidierung
  - Kapitel 5.2: Verlangen eines Produktes ohne Rezept oder einer Beratung
  - Kapitel 5.3: Verhalten des Apothekerteams
- Nach dem Audit: evtl. kurzes allgemeines Feedback des Auditors, detaillierter schriftlicher Auditbericht folgt nach 6-8 Wochen

# Preise für pharmaSuisse-Mitglieder



- 1. Audit (inkl. Handbuch, Auditbericht, Label QMS Pharma 2010): **sFr. 4'650.-** pro Apotheke (Gültigkeit 3 Jahre)
- Wiederholungsaudit (inkl. Auditbericht, Label QMS Pharma 2010): **sFr. 4'350.-** pro Apotheke (Gültigkeit 3 Jahre)

## Ansprechperson

Andrea Spicher, Koordinatorin QMS-Apotheke

Telefon: 031 978 58 19

Email: [qms@pharmasuisse.org](mailto:qms@pharmasuisse.org)

**Qualität ist,  
wenn die Kunden  
zurückkommen**



**und nicht die Ware.**

