



TeleBärn berichtete am 20. September 2011 über die Medienkonferenz des AKB.

Qualität in der Apotheke: «Einen Zacken mehr drauf»

Am 20. September orientierte eine Vorstandsdelegation des AKB die Medien über die erfolgreiche Einführung des Qualitätsmanagement-Systems QMS-Pharma.

Aus der Sicht der Medien gibt es gewiss weltbewegenderes als die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in einem Zweig des Gesundheitswesens. Für den AKB und die einzelne Apotheke kommt es aber einem Meilenstein gleich.

Mit den Reportagen im **Regionaljournal** von Radio DRS und in der Newssendung des Regionalfernsehens **TeleBärn** am 20. September wurde denn auch weitgehend erreicht, was beabsichtigt war: Nämlich die Bevöl-

kerung über die Qualitätskultur in den Berner Apotheken zu informieren.

Mit der Ansage **«Die Berner Apotheker setzen auf Qualitätssicherung»** begann der Bericht im Regionaljournal. Der Journalist Toni Koller liess dann in der Folge etwas Distanziertheit erkennen, fragte sich, ob so ein QMS überhaupt nötig sei und wollte im Interview mit Daniel Wechsler wissen, ob Apotheken ohne QMS nun besser zu meiden seien. Der Befragte

liess sich nicht in die Falle locken, verwies auf die gesetzlichen Anforderungen und sagte, Apotheken mit QMS hätten einfach punkto Qualität noch «einen Zacken mehr drauf».

Dass alle Apotheken die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen hätten und darauf überprüft wurden, liess sich auch TeleBärn-Reporter Hans Boss vom Kantonsapotheker bestätigen. Dennoch ist der **AKB stolz** auf die Zahl von 64 zertifizierten Apotheken. *uh*



Kurzer Bericht im «Bund».



Der AKB-Vorstand und Journalisten an einem Tisch.



AKB-Präsident Michele Bordon führt durch die Medienkonferenz.

Weg in die Zukunft

Mit dem Ziel, im Jubiläumsjahr mehr als 60 qualitätszertifizierte Apotheken im Kanton Bern vorweisen zu können, war der AKB eine **Wette** eingegangen: Eine Wette, weil der Verband das Qualifikationsverfahren mitfinanzierte, eine Wette, weil der AKB den Einstieg der Berner Apotheken in den Qualitätswettbewerb aktiv unterstützte.

Dank dem **grossen Engagement vieler Apothekerinnen und Apotheker** verfügen heute mehr als die Hälfte aller AKB-Apotheken über das QMS-Label. Wir sind stolz auf das Resultat.

Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems «QMS-Pharma» ist mit der seinerzeit aufgeworfenen Frage «EDV – ja oder nein?» vergleichbar. Heute kann sich niemand mehr eine Apotheke ohne elektronische Hilfsmittel vorstellen.

Genauigkeit und Qualität haben in der Apotheke eine lange Tradition. «QMS-Pharma» zielt darauf ab, die Qualität der Dienstleistungen umfassend und jederzeit zu gewährleisten. **Qualität ist unsere Zukunft!**

Michele Bordon, Apotheker, Präsident AKB

Qualitätsmanagement (QMS) in der Apotheke

Für die Patienten geht es beim Kauf von Medikamenten um etwas vom Wichtigsten im Leben, nämlich um ihre **Gesundheit**. Nicht umsonst schreiben die Gesundheitsbehörden weltweit hohe Sicherheitsstandards bei der Produktion und dem Verkauf von Medikamenten vor. Die QMS-Apotheke setzt sich für diese Sicherheit ein. Daneben legt sie bei ihren Dienstleistungen grossen Wert auf Qualität und Effizienz.

Das Qualitätsmanagement-System **«QMS-Pharma»** wurde von pharmaSuisse, dem Schweizerischen Apothekerverband, eigens für Apotheken entwickelt. Es stützt sich ab auf die ISAS, eine international tätige Organisation, die auf Fragen der Qualitätssicherung spezialisiert ist. Das «QMS-Pharma» dient dazu, die Qualität der Dienstleistungen in Apotheken laufend zu verbessern. Für die Zertifizierung wird die **Qualität der Apotheke** in folgenden Bereichen geprüft:

- Überprüfung der ärztlichen Rezepte
- Abgabe von Medikamenten ohne Rezept und pharmazeutische Beratung
- Gesprächsführung, Kommunikation und Patienteninformation
- Struktur der Apotheke
- Arbeitsprozesse und deren Umsetzung
- Analyse der Kundenzufriedenheit

Vor rund fünf Jahren setzte sich der Apothekerverband des Kantons Bern das ehrgeizige Ziel, dass sich bis zum **150-Jahr-Jubiläum** im Jahr 2011 mehr als die Hälfte der Berner Apotheken haben zertifizieren lassen. Dieses Ziel konnte mit nun 64 zertifizierten Apotheken erreicht werden!

Daniel Wechsler, Dr. pharm., Generika Apotheke Bern, Vorstandsmitglied AKB



Daniel Wechsler steht TeleBärn Red und Antwort.

Qualitätszertifizierung: Ein Erfahrungsbericht

Als mittelgrosse Apotheke haben wir im Frühjahr 2010 die Qualitätszertifizierung erfolgreich umgesetzt.

Im Januar haben wir in der Geschäftsleitung das Dossier durchgelesen und die Anforderungen besprochen. Danach wurden alle Arbeitsabläufe schriftlich festgehalten.

Ab März wurde als Schwerpunkt die Betreuung und Beratung der Kunden / Patienten im ganzen Team wiederholt geschult und besprochen. Da es sich um die **Kernkompetenzen** einer Apotheke handelt, wurde darauf viel Wert gelegt. Was alltäglich und damit einfach erscheint, wird doch in der Praxis von jeder Mitarbeiterin etwas unterschiedlich ausgeführt. Zudem sind der Wissensstand und die Aus- und Weiterbildung in einem Apothekenteam sehr unterschiedlich. Es ging uns nicht darum, die Abläufe zu standardisieren, sondern vielmehr darum, die **Fragetechnik** so auszufeuern, dass keine wichtigen Informationen vergessen gehen. Seit der Einführung des QMS konnten in unserer Apotheke mehrere potentiell tödliche Zwischenfälle vermieden werden.

Im Juni 2010 fand das Audit statt. Dabei wurden wir während eines ganzen Tages beim Beraten der Kunden und Ausführen von Rezepten beobachtet. Zudem wurden die Abläufe geprüft und jede einzelne Mitarbeiterin befragt.

Als leitende Apothekerin habe ich diese Zeit als sehr lehrreich erlebt. Nach vielen Jahren in der Apotheke sind die Abläufe eingeleistet, und man wird selbst etwas betriebsblind. Ich wurde durch die Qualitätszertifizierung gezwungen, die Abläufe zu überdenken. Wir konnten dadurch einiges optimieren.

Als grössten Gewinn erachte ich aber die Verbesserung der **Beratungskompetenz des ganzen Teams**, denn davon profitiert in erster Linie der Kunde.

Regula Steinmann, Apothekerin, Centralapotheke Volz, Bern



Regula Steinmann antwortet TeleBärn-Reporter Hans Boss.



Enea Martinelli erläutert die gesetzlichen Vorgaben.

QMS als Selbstzweck?

Eine öffentliche Apotheke hat bei der Abgabe von Medikamenten, seien sie nun verschreibungspflichtig oder nicht, gesetzliche Auflagen einzuhalten. Falls etwas schief läuft, kann sie sich nicht hinter der Aufklärungspflicht des Arztes verstecken. Sie kann bei einem Zwischenfall auch nicht vorbringen, der Patient/ die Patientin habe sich dahingehend geäussert, das Medikament schon lange einzunehmen und keine Information zu benötigen.

Die Apotheke steht immer mit in der Verantwortung. Deshalb ist QMS nicht Selbstzweck, sondern trägt dazu bei, die gesetzlichen Anforderungen in geeigneter Weise umzusetzen.

Die Anforderungen sind in erster Linie im Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte (Heilmittelgesetz) festgelegt, im Kanton Bern zudem im Gesundheitsgesetz und in der Verordnung über die beruflichen Tätigkeiten im Gesundheitswesen. Als Handlungsanleitung hat die Kantonsapothekervereinigung die «Regeln der Guten Abgabepaxis» herausgegeben.

*Enea Martinelli, Dr. pharm.,
Chefapotheker spitäler fmi ag,
Grossrat*

Unsere Qualität wurde geprüft!

150 JAHRE ANS

Prüfen Sie uns!

Ihre QMS Apotheke

QMS Das Qualitätsmanagementsystem „QMS-Pharma“ dient dazu, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern. Auch Ihre Ideen und Wünsche helfen uns dabei, die Qualität noch mehr zu steigern.

AKB-Apotheken mit «QMS-Pharma»

Am Tag der Medienkonferenz waren 64 AKB-Apotheken QMS-Pharma-zertifiziert.

Dorfapotheke Ipsach, Ipsach • Centralapotheke Volz AG, Bern • Freudenberg-Apotheke, Bern • TopPharm Apotheke Rösli, Bern • Zähringer Apotheke Ballinari AG, Bern • TopPharm Rathaus Apotheke, Bern • Christoffel-Apotheke, Bern • Kirchenfeld Apotheke AG, Bern • Egghölzli-Apotheke, Bern • Muri-

feld-Apotheke, Bern • Apotheke Ischi AG, Bern • Bollwerk-Apotheke AG, Bern • Generika Apotheke Bern DB AG, Bern • Schwanen Apotheke Bern AG, Bern • TopPharm Hirschengraben-Apotheke, Bern • Apotheke Unitobler, Bern • TopPharm Länggass Apotheke, Bern • Apotheke Hemmann, Bern •

Bümpliz-Apotheke + Drogerie Dr. H. und K. Gurtner AG, Bern • Schermen Apotheke Mauron, Bern • Tscharnergut-Apotheke, Bern • Kreuz Apotheke Zollikofen AG, Zollikofen • Zentral-Apotheke, Zollikofen • Wegmühle-Apotheke, Ostermundigen • TopPharm Apotheke Gümligen, Gümligen • Stern-Apotheke Worb GmbH, Worb • Steinhölzli Apotheke, Liebefeld • Sonnen-Apotheke, Köniz • Aare-Apotheke AG, Münsingen • Apotheke Belp, Belp • Apotheke Schützenmatte, Belp • Apotheke + Drogerie Zingg, Niederscherli • Schwarzwasser-Apotheke, Schwarzenburg • Bahnhofapotheke, Lyss • TopPharm Apotheke Aarberg AG, Aarberg • Apotheke Büren, Büren a. A. • Apotheke Ryser, Burgdorf • Apotheke Sumiswald GmbH, Sumiswald • Apotheke + Drogerie Schneider, Grosshöchstetten • Bahnhofapotheke, Langnau im Emmental • Bahnhof Apotheke Thun AG, Thun • Berntor-Apotheke, Thun • Central Apotheke Thun AG, Thun • Schloss-Apotheke, Thun • TopPharm Bälliz Apotheke + Drogerie AG, Thun • Zähringer-Apotheke Thun AG, Thun • Blüemlisalp Apotheke AG, Thun • Dr. Schmid AG, Oberdiessbach • Simmental-Apotheke, Zweisimmen • Apotheke + Laboratorium Dr. A. + M. Kropf, Gstaad • Apotheke Dr. Portmann AG, Interlaken • Grosse Apotheke Dr. G. Bichsel AG, Interlaken • Apotheke Busse, Unterseen • Rothorn Apotheke, Brienz • Apotheke Meyer, Roggwil • Amavita Apotheke Dr. Steiner, Biel/Bienne • Pharmacie-Parfumerie Hilfiker, Hilfiker SA, Biel/Bienne • Madretsch-Apotheke GmbH, Biel/Bienne • Pharmacie Geno Rue, Biel/Bienne • Apotheke 55, Biel/Bienne • Geno-Apotheke Dufourstrasse, Biel/Bienne • Battemberg-Apotheke, Biel • Dorfapotheke Brugg, Brugg • Schloss-Apotheke Nidau AG, Nidau.

(Stand 20. September 2011)