

Höchste Sicherheit bei der Medikamentenabgabe

Für die Apotheken von Galenica Santé steht die Sicherheit ihrer Patienten an erster Stelle. Um diese zu gewährleisten, trifft GaleniCare entsprechende Vorkehrungen bei Prozessen, der Infrastruktur sowie bei der Aus- und Weiterbildung. Dreh- und Angelpunkt ist ein ausgezeichnetes Qualitätsmanagementsystem, das die Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

In der Amavita Apotheke an der Bahnhofstrasse in Zürich herrscht am Mittag reges Treiben. Hinter den Theken stehen zwei Pharmaassistentinnen und beraten die Kunden. Das Angebot umfasst in der Winterzeit vor allem auch Medikamente gegen Erkältung und Grippe. Ein neuer Kunde betritt die Apotheke und wird von einer Pharmaassistentin begrüsst und nach seinem Anliegen gefragt. Der Kunde möchte eine Kopfschmerztablette. Die Pharmaassistentin fragt ihn, ob das Medikament für ihn sei. Der Kunde nickt. Die Pharmaassistentin will zudem wissen, ob er noch andere Medikamente einnehme, was der Kunde verneint. Als Nächstes klärt sie ab, seit wann er an Kopfschmerzen leidet und ob er noch Fragen zum Produkt hat. Der Patient hat erst seit ein paar Stunden Kopfschmerzen und keine weiteren Fragen. Die Mitarbeiterin holt das Medikament aus dem Regal, scannt dieses und erkundigt sich, ob der Kunde eine schriftliche Dosierungsanweisung wünscht. Dieser bejaht die Frage, und die

Pharmaassistentin erstellt mithilfe seiner Amavita-Kundenkarte eine personalisierte Dosierungsetikette. Auf dieser stehen der Name des Patienten, der Verwendungszweck des Medikaments und Informationen, wie dieses eingenommen werden soll. Zudem sind Name und Telefonnummer der Apotheke abgebildet. Die Pharmaassistentin erläutert dem Kunden die Dosierungsanwendung mündlich und fragt ihn nach weiteren Wünschen. Der Kunde profitiert noch von weiteren Einkäufen. Bevor die Pharmaassistentin dem Kunden das Medikament abgibt, prüft sie nochmals den Namen, die Stärke, die Form, die Packungsgrösse und die Dosierungsanweisungen des Medikaments. Zum Schluss informiert sie den Kunden darüber, dass das Team der Apotheke jederzeit bei Fragen während oder nach der Therapie zur Verfügung steht. Die Pharmaassistentin verabschiedet sich und wünscht dem Kunden gute Besserung. ▶



► Einheitliche Prozesse sorgen für Sicherheit

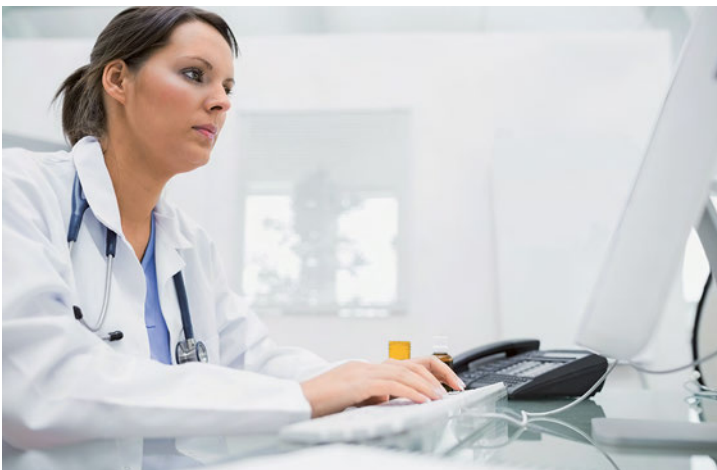
Diese Verkaufssituation eines rezeptfreien Arzneimittels – ein sogenannter OTC-Verkauf auf Kundenwunsch – ist ausführlich im Qualitätsmanagementsystem (QMS) von GaleniCare, der Managementgesellschaft für die Apothekenformate von Galenica, abgebildet. Das Dokument beschreibt genau, welche Schritte von den Pharmaassistenten und Apothekern beachtet werden müssen, um sicherzustellen, dass das Medikament dem Patienten möglichst rasch hilft, aber kein Risiko für seine Gesundheit darstellt. Das Qualitätsmanagement von GaleniCare enthält über 100 solcher Arbeitsanweisungen, auch Standard Operating Procedures (SOPs) genannt, für die meisten Tätigkeiten im Bereich der Arzneimittelherstellung und -abgabe, aber auch zu

Datenschutz und Schweigepflicht, Hygiene (beispielsweise bei Blutentnahmen) oder Entsorgung von Medikamenten. «Die Arbeitsanweisungen sind für alle unsere rund 330 Apotheken in Französisch, Deutsch und Italienisch verfügbar und erfüllen die gesetzlichen Vorlagen», erklärt Fachapotheker Daniel Hugentobler, der das Qualitätsmanagement von GaleniCare verantwortet.

Arzneimittel sicher beschaffen, lagern und herstellen

Für die Mitarbeitenden in den Apotheken stehen die Gesundheit des Patienten und die Sicherheit der Medikamente an erster Stelle. Die SOPs helfen ihnen, diese Sicherheit zu gewährleisten. GaleniCare überprüft regelmässig die Einhaltung der SOPs in den einzelnen Apotheken. Neben einem angekündigten Audit alle drei Jahre finden drei Mal pro Jahr anonyme Testkäufe und Anrufe statt, um zu prüfen, ob die SOPs eingehalten werden.

Weitere Massnahmen für die Arzneimittelsicherheit und den Patientenschutz betreffen die Arzneimittelbeschaffung, -lagerung, -herstellung und somit auch die Infrastruktur. Hugentobler betont: «Alle Apotheken kaufen die Arzneimittel ausschliesslich bei staatlich geprüften und zugelassenen Lieferanten ein, dazu gehören auch die Logistikunternehmen von Galenica Santé: Galexis und Unione Farmaceutica Distribuzione.» Die eigene Herstellung von Arzneimitteln bedarf einer kantonalen Bewilligung, wobei die gesetzlichen Anforderungen hoch sind. «Die SOPs beinhalten klare Vorschriften zur Herstellung der Arzneimittel und zum Inhalt der Etiketten. Wir überprüfen nicht nur die Einhaltung der Richtlinien, sondern auch die Geräte, die für die Herstellung notwendig sind», fügt Hugentobler hinzu. Bei der Lagerung der Medikamente hat der Apotheker die gesetzlich vorgeschriebenen Richtlinien bezüglich Temperatur der Räume oder des Kühlschranks exakt zu beachten. Zudem verfügen die meisten Apotheken über einen Beratungsraum, wo die Apotheker diskret mit dem Kunden über Gesundheitsprobleme und Medikamente sprechen können. Für ein Beratungsgespräch wie zum Beispiel zur Abgabe der «Pille danach» ist dieser Beratungsraum unerlässlich. Im Bereich Infrastruktur stellen ein modernes IT-System sowie eine angepasste Haustechnik, beispielsweise in Bezug auf Heizung, Lüftung oder Klima, weitere wichtige Sicherheitsaspekte dar.



eHealth – Digitalisierung des Gesundheitswesens

Die Mobilität der Schweizerinnen und Schweizer hat zugenommen, sie wechseln häufiger ihren Wohnkanton, die Krankenkasse, den Arzt oder machen eine Reise ins Ausland. Dies führt oft dazu, dass im entscheidenden Moment die wesentlichen Informationen zur Krankengeschichte eines Patienten fehlen. Neue Technologien bieten neue Lösungswege, um den Patientenschutz zu gewährleisten. In 2007 hat der Bundesrat die Strategie «eHealth» verabschiedet, die der Bevölkerung ein effizientes, sicheres und kostengünstiges Gesundheitswesen gewährleisten soll. Im Rahmen dieser Strategie ist auch das Bundesgesetz über das elektronische Patientendossier (EPDG) erarbeitet worden. Das Gesetz, das die Einführung, Verbreitung und Weiterentwicklung des Patientendossiers regelt, tritt 2017 in Kraft. Jede Person in der Schweiz soll die Möglichkeit erhalten, ihre medizinischen Daten über ein elektronisches Patientendossier medizinischen Fachpersonen zugänglich zu machen. Die Daten stehen so zu jeder Zeit und überall zur Verfügung. Damit können die Patienten in besserer Qualität, sicherer und effizienter behandelt werden. Das Gesetz verlangt die Einführung des elektronischen Patientendossiers vorerst nur für stationäre Anstalten wie Spitäler und Pflegeheime.

Fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden fördern

GalenCare bietet den Mitarbeitenden in den Apotheken verschiedene Aus- und Weiterbildungen an, um ihr Wissen zu erweitern und aktuell zu halten. «Acht Mal pro Jahr führen wir in Deutsch und Französisch Kurse zum QMS von GaleniCare und zu den gesetzlichen Grundlagen zum Schutz der Patientensicherheit durch. In diesen Tageskursen werden praktische Übungen absolviert und patientenorientierte Lösungen besprochen», so Hugentobler. «Bei jeder Anstellung prüfen wir die Qualifikationen des Mitarbeitenden und entscheiden dann, ob der Besuch der Kurse notwendig ist. Bei zusätzlichen Dienstleistungen der Apotheke, wie Herz-Check® oder AllergieCheck, absolvieren die Mitarbeitenden zertifizierte Kurse, die durch die Abteilung Aus- und Weiterbildung von GaleniCare angeboten werden», fährt Hugentobler fort und ergänzt: «2016 haben über 1'000 Pharmaassistentinnen und Apotheker unsere Kurse besucht. Auch in der Grundausbildung der Pharmaassistentinnen ist das Thema Qualitätsmanagement und Patientensicherheit zentral. Jährlich schliessen rund 200 Lernende in unseren Apotheken die Ausbildung zur Pharmaassistentin oder zum Pharmaassistenten ab.»

QMS von GaleniCare geniesst hohe Anerkennung

Winconcept, das Dienstleistungsunternehmen für selbständige und unabhängige Apotheken, bietet das QMS seit 2015 auch unter dem Namen «Process One» für unabhängige Apotheken an. Mehr als 50 Partnerapotheken haben das System im Einsatz. Auch die grösste Schweizer Krankenversicherung ist vom QMS von GaleniCare überzeugt. «Gemeinsam mit der CSS Versicherung haben wir ein Qualitätslabel entwickelt, das diejenigen Apotheken auszeichnet, die besonders gute Leistungen in den Bereichen Patientenservice und professionelle Beratung aufweisen. Das Ziel ist es, die Qualität für den Kunden spürbar zu steigern. Rund 200 Apotheken von GaleniCare haben überdurchschnittlich gut abgeschnitten und konnten den Qualitätskleber in ihrer Apotheke anbringen», sagt Hugentobler stolz und ergänzt, dass auch eine kantonale Behörde das QMS von GaleniCare offiziell anerkennt.

Elektronisches Patientendossier erhöht Schutz weiter



Insbesondere für HCI Solutions, mit langjähriger Erfahrung im Bereich Datenbanken und Managementlösungen, stellt die Entwicklung im Bereich eHealth eine grosse Chance dar: «Mit unseren vernetzten Software- und Datenbankprodukten unterstützen wir eine reibungslose Zusammenarbeit der verschiedenen Leistungserbringer und tragen so zu einer erhöhten Sicherheit bei der Medikamentenabgabe bei», erläutert Ulrich Schaefer, Leiter HCI Solutions. «Insbesondere das elektronische Patientendossier leistet einen wichtigen Beitrag zum Gesundheitsschutz des Patienten», unterstreicht Schaefer weiter. HCI Solutions entwickelt basierend auf den Bedürfnissen der Leistungserbringer und Patienten die Software für die elektronische Medikation. Alle relevanten Medikamenteninformationen, die Dosierungsanwendung und weitere wichtige Angaben zum Patienten können darin digital erfasst werden.

Patrick Mathieu von der Sun Store Apotheke in Versoix (GE) meint dazu: «Dank diesen Informationen sehen wir auf Anhieb, ob der Patient weitere Medikamente einnimmt, die eine negative Wechselwirkung hervorrufen könnten. Wir haben somit die Möglichkeit, Alternativen abzuwägen oder die Dosierung des Arzneimittels adäquater zu bestimmen.» Alle Amavita und Sun Store Apotheken können auf das Patientendossier eines Kunden zugreifen. In den Worten von Schaefer: «Hat ein Kunde beispielsweise das Arzneimittelrezept in seiner Sun Store Apotheke in St. Gallen hinterlegt und vergisst, dieses in die Skiferien im Wallis mitzunehmen, kann er sein Medikament auch in der Sun Store Apotheke in Zermatt beziehen.» Ein Patientendossier kann nur mit dem Einverständnis der Kunden erstellt werden. Zudem unterstehen alle Mitarbeitenden der Schweigepflicht nach Schweizer Strafrecht.