

# QUALITÄT IST EINE FRAGE DES WOLLENS, NICHT DES MÜSSENS

Im Mai fand an der ESD das jährliche QSS-Seminar für Studierende und weitere interessierte Kreise statt. Praxiserprobte Expertinnen und Experten referierten zum Wie und Weshalb von Qualitätssicherungssystemen. Dabei zeigte sich, dass QSS nicht nur Frust, sondern durchaus auch Lust sein kann.



Corinne Futterlieb

Mit dem QSS des Schweizerischen Drogistenverbands lässt sich in jeder Drogerie ein zuverlässiges und auf den Betrieb zugeschnittenes Qualitätssicherungssystem einführen.

Zu Beginn des diesjährigen QSS-Seminars erläuterte *Elisabeth Huber*, Leiterin Politik und Branche des Schweizerischen Drogistenverbandes und Mitinhaberin zweier Drogerien in Gstaad, weshalb ein QSS in erster Linie den Drogerien selber, aber auch den Kundinnen und Kunden einen Nutzen

bringt: «Gute Marken entstehen nur, wenn standardisierte Prozesse eine hohe Qualität garantieren», sagte Elisabeth Huber.

Das leuchtet ein. Als Kunde will man immer die qualitativ gleich guten Produkte kaufen. Damit diese Produkte kontinuierlich hochwertig sind, müssen bei der Herstellung von Produkten und Dienstleistungen auch stets die gleichen Regeln befolgt werden. Eine Anweisung in Qualitätssicherung hilft also, dass alle nach dem gleichen Standard vorgehen.

QSS ist unabdingbar im Umgang mit Arzneimitteln

Durch die gestiegenen Anforderungen des Gesetzgebers hat der Drogistenverband in Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachleuten bereits 2004 ein umfassendes Werk namens QSS-SDV lanciert. Dieser Order, der laufend weiterentwickelt und den neuen Bedürfnissen angepasst wird, ist das ideale Hilfsmittel, um ein zuverlässiges und auf den Betrieb passendes Qualitätssicherungssystem in der Drogerie einzuführen. «Im Rahmen der diversen Gesetzgebungen werden den Drogistinnen und Drogisten verschiedene Kompetenzen erteilt, die ein QSS unabdingbar machen», sagt Elisabeth Huber und betont die Wichtigkeit von Sicherheit und Qualität im Umgang mit Arznei- und Lebensmitteln.



ELISABETH HUBER, LEITERIN POLITIK UND BRANCHE DES SDV

«Gute Marken entstehen nur, wenn standardisierte Prozesse eine hohe Qualität garantieren.»

In ihrem Referat erläuterte Elisabeth Huber auch Aufbau und Handhabung des QSS-SDV. In verschiedenen Standards – von der Struktur der Drogerie über die Prozesse in einem Betrieb bis zur Medikamentenabgabe – sind alle in einer Drogerie qualitätsrelevanten Abläufe beschrieben. Anhand der Vorlagen des QSS-SDV können geschäftsleitende Drogistinnen und Drogisten ein individuelles, auf ihre Drogerie zugeschnittenes System entwickeln.

#### Behörden verlangen Einhalten der Qualitätsstandards

Die Drogerien werden im Rahmen der DrogoThek von Drogerieinspektoren bewertet. Aber nicht nur: Auch die Behörden pochen auf die Einhaltung der Qualitätsstandards. Das Amt für Verbraucherschutz oder der Lebensmittelinspektor besuchen die Drogerien ebenso wie Chemikalieninspektoren und Vertreter der Alkoholverwaltung. Auch die Einhaltung der Richtlinien zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz wird sporadisch überprüft, oder wer Pech hat, muss sich mit einer AHV- oder Mehrwertsteuer-Revision auseinandersetzen.

Es macht also Sinn, dass alle Massnahmen zur Qualitätssicherung und zur Einhaltung der Vorgaben an einem Ort gesammelt und dokumentiert werden. Der SDV baut das QSS-SDV laufend aus und hilft damit, dass Drogerien auch neuen Anforderungen, wie beispielsweise dem Nachweis der Sachkenntnis beim Verkauf von Chemikalien, schnell und sinnvoll nachkommen können.

#### Locher: QSS-Praktiker der ersten Stunde

Für den praktischen Teil des Seminars war *Philipp Locher* zuständig, langjähriger QSS-Experte des SDV. In gewohnt lockerer Art zeigte er anhand seiner drei eigenen Drogerien im Kanton Zürich auf, wie man das QSS-SDV in die Praxis implementiert. Für Locher ist in erster Linie wichtig, wie man eine Vorgabe in der Drogerie umsetzt: «Das QSS macht nur dann Sinn, wenn man sich die genauen Abläufe auch überlegt und dann die wesentlichen Dinge notiert. Diese muss man dann nachvollziehen und kontrollieren können.» So mache es wahrscheinlich wenig Sinn, den Briefmarkenkauf im QSS zu regeln, da dies in der Drogerie keine qualitätsrelevante Tätigkeit ist.

Philipp Locher erläuterte auch die Grenzen des QSS. Zwar bringt die Qualitätssicherung eine gewisse Rechtssicherheit, Kontrollen erfolgen jedoch



PHILIPP LOCHER, QSS-EXPERTE DES SDV

«Das QSS macht nur dann Sinn, wenn man sich die genauen Abläufe auch überlegt und dann die wesentlichen Dinge notiert. Diese muss man dann nachvollziehen und kontrollieren können.»

immer nach dem Stichproben-Prinzip, was bedeutet, dass nicht beanstandete Punkte nicht zwingend korrekt sein müssen, sondern eben einfach nicht bewertet wurden. Wird ein QSS nach bestem Wissen und Gewissen umgesetzt, so können die Kontrollkosten meist massiv gesenkt werden.

#### Baranzini: Unterwegs als Drogerieinhaber und -inspektor

Einer, der sich mit allen Facetten des QSS bestens auskennt, ist *Tony Baranzini*. Der dipl. Drogist aus Aarau ist Inhaber der Drogerie Suter in Aarau und gleichzeitig Drogerieinspektor des Kantons Aargau. Somit hat Baranzini praktische Erfahrungen in der Umsetzung eines QSS, aber auch den Blick von aussen, worauf es den Behörden ankommt. Bereits zum dritten Mal war Baranzini als Referent am QSS-Seminar an der ESD im Einsatz. Für den Aargauer war dieser Tag ein voller Erfolg: «Die Studierenden und Kursteilnehmer waren sehr interessiert und haben gezielt Fragen gestellt. Da alle das QSS bereits aus der Arbeit in der Drogerie kannten, waren die Fragen sehr spezifisch auf die zukünftige Tätigkeit als Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer ausgerichtet.»

Eines der wichtigsten Themenfelder bei den Fragen war: Wie bereite ich mich auf die Inspektion bei der Übernahme einer Drogerie vor? Hier ist Baranzini ein Aspekt ganz wichtig: «Wenn der ehemalige Inhaber die Inspektion bestanden hat und das QSS akzeptiert wurde, heisst das nicht automatisch, dass bei einer Übernahme keine Verbesserungen oder Erweiterungen verlangt werden», sagt Baranzini.

Als Hilfsmittel bei der Einführung eines QSS kann im Kanton Aargau das Inspektionsprotokoll beigezogen werden. Dieses ist online verfügbar und enthält viele wichtige Anhaltspunkte. >

Ansonsten richtet sich der Umfang des Qualitätssicherungssystems in der Drogerie nach den Tätigkeiten, die in einer Drogerie verrichtet werden. Ein Betrieb, der viele Arzneimittel selber herstellt, wird hier den grösseren Aufwand betreiben müssen als eine Drogerie, die ausschliesslich auf den Verkauf ausgerichtet ist.

Generell stellt Tony Baranzini seinen Berufskollegen und -kollegen ein gutes Zeugnis aus. «Wenn es Probleme gibt, dann meistens bei den administrativen Vorgaben wie Stellvertreterregelung, Dokumentation der Präsenzzeiten oder bei der



zvg. TONY BARANZINI, DROGERIEINSPEKTOR DES KANTONS AARGAU

«Wenn der ehemalige Inhaber die Inspektion bestanden hat und das QSS akzeptiert wurde, heisst das nicht automatisch, dass bei einer Übernahme keine Verbesserungen oder Erweiterungen verlangt werden.»

An- und Abmeldung der fachverantwortlichen Personen.» Auch beim Thema «abgetrennter Herstellungsbereich» gebe es hin und wieder Abweichungen, stellt der Inspektor fest.

Selbstverantwortung und gesunder Menschenverstand

Nicht nur Tony Baranzini, auch weitere Fachleute attestieren den Schweizer Drogerien, dass sich die Qualität der Drogerien in den letzten 10, 15 Jahren massiv verbessert hat. Dazu beigetragen haben nebst dem eigentlichen QSS mutmasslich auch die Projekte *DrogoThek* und die obligatorische Fort- und Weiterbildung. Diese drei Elemente setzten alle an unterschiedlichen Punkten beim Thema Qualität an und berechtigen eine Drogerie letztlich zur Verwendung des Drogistensterns als Qualitätslogo. Tony Baranzini appellierte abschliessend an die Selbstverantwortung beim Thema QSS: «Ein Qualitätssicherungssystem per se garantiert noch keine unmittelbare Qualität, es braucht natürlich mehr. Selbstverantwortliches Handeln gehört ebenso dazu wie der gesunde Menschenverstand. Ich kann beispielsweise einen Herstellungsprozess sauber und vollständig dokumentieren, wenn ich aber liederlich arbeite, dann nützt der umfangreichste Ordner nichts.»

| Andrea Ullius

## KOSTENLOSE BRANCHEN-NEWS



Die Fachzeitschrift *d-inside* erscheint für das Drogerie-Team zehnmal jährlich – jetzt ein Gratisabonnement\* bestellen.

# d-inside

Ich bestelle ein Gratisabonnement der Fachzeitschrift *d-inside*.

Name  Vorname

Adresse  PLZ/Ort

Geburtstag  E-Mail

Drogistin/Drogist ausgebildet  Apotheke\*

Drogistin/Drogist in Ausbildung, aktuelles Lehrjahr

Arbeitgeber

\* *d-inside* ist für alle Drogistinnen und Drogisten sowie SDV-Mitglieder gratis. Für alle anderen kostet *d-inside* im Abonnement Fr. 75.-/Jahr und als Zweitabonnement Fr. 56.-/Jahr.

Senden Sie den Talon an: SDV, Abonnement Fachmedien, Nidaugasse 15, 2502 Biel oder eine E-Mail mit Name, Adresse und Arbeitsort an: [info@drogistenverband.ch](mailto:info@drogistenverband.ch)