



## Fragen zur Qualitätssicherung und zu den entsprechenden Anforderungen

### 1. Warum gibt es für alle Mitglieder des SDV verbindliche Qualitätsnormen?

Wie an alle anderen im Gesundheitswesen tätigen Berufe wird auch an die Drogerien der Anspruch gestellt, dass sie die mit der Abgabe und Herstellung von nicht verschreibungspflichtigen Arzneimittel verbundenen Anforderungen an die Behandlungssicherheit und die Qualitätssicherung jederzeit und gemäss dem aktuellen Stand «*der anerkannten Regeln der medizinischen und pharmazeutischen Wissenschaften (Zitat Art. 26 Abs. 1 HMG)*» gewährleisten. Drogerien sind aber nicht nur für die Abgabe und Herstellung von Arzneimittel spezialisiert, sondern führen ebenfalls spezifische Sortimente in den Bereichen Nahrungsergänzungen und Speziallebensmittel sowie Chemikalien. Sie verfügen über die dafür notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten und deshalb auch über das entsprechende Vertrauen und die damit verbundenen Möglichkeiten. Deshalb sieht sich unsere Branche auch in diesen Bereichen mit Forderungen an ein aktuelles, fundiertes Know-how und entsprechende Qualitätssicherungsmassnahmen konfrontiert.

Die ernsthafte und verbindliche Um-, Durchsetzung und Dokumentation unserer brancheninternen Qualitätsnormen ist und war immer ein entscheidender Punkt in der Argumentation, warum alle Schweizer Drogerien fähig sind sämtliche nicht verschreibungspflichtigen Arzneimittel sicher abzugeben. Dass dies im zukünftigen Heilmittelgesetz nun endlich verankert ist, ist nicht nur ein Ausdruck des Vertrauens in die Qualität unserer Geschäfte und in die Professionalität unser Berufsleute. Es wird damit auch – explizit oder implizit – der Anspruch gestellt, dass wir unsere Standards pflegen und kontinuierlich weiter entwickeln sowie jederzeit nachvollziehbar dokumentieren.

Eine für alle Mitglieder einer Branche nachvollziehbare Qualitätssicherung ist nur möglich, wenn die Branche selbst vereinbarte und verbindliche Standards für die Qualitätssicherung festlegt und Kommunikationsmassnahmen definiert, die Aussenstehenden intuitiv aufzeigen welche Mitglieder den Anforderungen entsprechen.

Die Drogistinnen und Drogisten haben anlässlich der Generalversammlung 2006 beschlossen, dass sie nicht wie in anderen Branchen ein spezielles, zusätzliches Qualitätssymbol schaffen wollen, sondern dass das Markensymbol der Branche, der Drogistenstern, gleichzeitig auch für die Qualität einer Drogerie stehen soll. Konsequenterweise sollen Drogerien, welche die von der Delegiertenversammlung definierten Auflagen nicht erfüllen, unabhängig ihrer Mitgliedschaft im SDV, den Drogistenstern nicht verwenden dürfen bis sie den Standards entsprechen. Diese Regelung ist seit dem 26. November 2006 provisorisch und seit 1. Juli 2015 definitiv in unseren Statuten (Art 15) festgeschrieben.

### 2. Wo sind die von der DV festgelegten Qualitätsanforderungen geregelt?

Im Reglement «Qualitätssicherung» und im Reglement «Fort- und Weiterbildung», welche beide von der Delegiertenversammlung 2012 per 1. Januar 2013 in Kraft gesetzt worden sind.

### 3. Welche Parameter wurden festgelegt um die Qualität einer Drogerie zu beurteilen?

Um festzustellen ob eine Drogerie gegenüber der Kundschaft, aber auch gegenüber sämtlichen anderen Ansprechpartnern (Lieferanten, Behörden, ...) als kompetentes Fachgeschäft für Gesundheit und Selbstmedikation, Schönheit und Wohlbefinden tätig ist und auch so wahrgenommen wird, werden die beiden folgenden Parameter regelmässig überprüft, dokumentiert und wo nötig Vorschläge für deren Optimierung mit den Drogerien erarbeitet:

- a) Die obligatorische Fort- und Weiterbildung (oWB), deren Konzept erstmals an der DV 2008 vorgestellt und anschliessend umgesetzt und laufend verbessert wurde, soll sicherstellen, dass die Mitglieder des SDV und deren Mitarbeiter/-innen das in der Ausbildung (Grundbildung u. höhere Fachbildung) erworbene Wissen und die in der Berufspraxis gewonnenen Fähigkeiten zu drogerierelevanten Themen und Sortimenten stetig aktualisieren, ergänzen und/oder erweitern. Insbesondere soll sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter/-innen der Drogeriebranche gegenüber der Kundschaft und den Behörden jederzeit eine hohe Qualität

und eine aktuelle Beratungskompetenz im Zusammenhang mit den sortimentspezifischen Abgabekompetenzen der Drogerien gewährleisten können.

- b) Mit den seit 1995 in der Branche etablierten und in regelmässigen Abständen aktualisierten DrogoThek-Beratungen und -Bewertungen soll sichergestellt werden, dass die Drogerien mit dem Drogistenstern bezüglich Marktauftritt den aktuellen Anforderungen an Fachgeschäfte für Gesundheit und Selbstmedikation, Schönheit und Wohlbefinden entsprechen.

#### **4. Warum hat die Überprüfung der Qualität bis dato keine Konsequenzen?**

Bis und mit dem laufenden Jahr wurden die obligatorischen Fort- und Weiterbildungsanstrengungen der Drogeriebranche registriert und den Drogerien jährlich aufgezeigt, ob sie die Anforderungen erfüllt haben oder wie sie sich verbessern können. Die DrogoThek-Beratungen wurden ebenfalls konsequent, in der Regel alle fünf Jahre pro Standort, durchgeführt und den Drogerien ihre Stärke und das Optimierungspotenzial von einem speziell ausgebildeten Bewerter- und Berater Team aufgezeigt. Es wurden aber, wenn eine Drogerie gemäss dem Qualitätssicherungs- und/oder dem Fort- und Weiterbildungsreglement die Vorgaben nicht erfüllt hat, durch den Zentralvorstand noch keine Entscheide gefällt, dass der Drogistenstern nicht mehr verwendet werden darf. Dies hat die folgenden Gründe:

- Im Gegensatz zu den bereits 2012 seit Jahren gut etablierten DrogoThek-Beratungen und – Bewertungen, war die Umsetzung verbindlicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für viele Mitglieder sehr neu und wurde auch nur sehr zögerlich umgesetzt. Der Zentralvorstand hat in Kenntnis darum, dass die Drogerien auch noch andere wichtige Massnahmen umsetzen müssen, damals entschieden, dass die Drogerien bis auf Weiteres die obligatorische Fort- und Weiterbildung auf freiwilliger Basis in ihre Prozesse integrieren können. Dies auch vor dem Hintergrund der Erfahrung, dass die Einführung entsprechender Massnahmen immer schwierig und zögerlich stattfinden, sich diese aber mit steter Kommunikation, einer laufenden Verbesserung des Angebots bis zu einem gewissen Grad gut etablieren auch ohne, dass von Anfang an Druck aufgesetzt und die Massnahmen den Reglementen entsprechend kompromisslos durchgesetzt werden.
- Insbesondere im Bereich der obligatorischen Fort- und Weiterbildung hat sich nach in Kraft treten des Reglements 2013 gezeigt, dass das 2008 erstmals umgesetzte Konzept sowohl bei der Durchführung und bei der Validierung der Kurse von externen Anbietern als auch bei der SDV-internen Umsetzung noch deutliches Optimierungspotenzial hat, um wirklich konsequent und für alle Mitglieder fair durchgesetzt werden zu können.
- Die mit der obligatorischen Fort- und Weiterbildung zusammenhängenden Anforderungen an die Dokumentation und die Validierung von externen Kursen haben die Geschäftsstelle des SDV nach der Einführung vor nicht unerhebliche Herausforderungen gestellt. Unser Ziel war es diese neuen Aufgaben so in unsere Prozesse zu integrieren, dass sie ohne zusätzliches Personal bewältigt werden können. Dies hat allerdings zuerst etwas Erfahrung in der Umsetzung, anschliessend etliche Anpassungen an der Organisation und spezifische IT-Lösungen bedingt.

#### **5. Wann hat eine Drogerie die Qualitätsanforderungen erfüllt?**

Die Anforderungen sind erfüllt, wenn per Ende des Bemessungsjahres (= Ende Kalenderjahr):

- a) die letzte gültige DrogoThek-Bewilligung nicht länger als fünf Jahre zurück liegt und die Drogerie mindestens die von der Delegiertenversammlung festgelegte Minimalpunktzahl erreicht hat.
- b) in den letzten 24 Monaten sowohl das Drogerieteam als auch der/die Inhaber/-in der Betriebsbewilligung mindestens die Summe der Sollpunkte beider Jahre erreicht haben. Die Punkte für die Fort- und Weiterbildung werden über 24 Monate beurteilt, weil es verschiedene Umstände geben kann (z.B. Umbauten, personelle Engpässe oder Probleme, etc.), die es einer Drogerie in einem Jahr A nicht ermöglichen die notwendigen Punkte zu sammeln. Das Team und der/die Inhaber/-in der Betriebsbewilligung haben so im Folgejahr B die Möglichkeit zu den für das Jahr B notwendigen Sollpunkten auch noch die fehlenden Punkte für das Jahr A zu sammeln.

## **6. Ab wann muss mit Konsequenzen gerechnet werden, wenn die Qualitätsanforderungen nicht erfüllt werden?**

Ab dem Jahr 2018 müssen die Drogerien ihre oWB für das ganze Team und für die Inhaber der Betriebsbewilligung (IHBBW) verbindlich erreichen. Das bedeutet, dass Ende 2019 das erste Mal beurteilt wird ob die Drogerien die Qualitätsanforderungen erfüllen. Dies ist der Fall wenn:

- mindestens die Summe der Sollpunkte für die oWB der Jahre 2018 und 2019 sowohl für das Drogerieteam als auch für den/die Inhaber/-in der Betriebsbewilligung erreicht wird;
- eine höchstens fünf Jahre zurückliegende DrogoThek-Bewertung der Drogerie attestiert, dass sie die gültige Minimalpunktzahl erreicht hat

## **Fragen zur obligatorischen Fort- und Weiterbildung (oWB)**

### **1. Nach welchen Kriterien werden Weiterbildungspunkte vergeben?**

Damit Punkte vergeben werden können, müssen die Kurse durch den Anbieter beim SDV validiert werden. Dabei wird beurteilt ob das Thema des Kurses gemäss Reglement über die Fort- und Weiterbildung überhaupt validiert werden können (drogerierelevanz) und falls ja ob der Kurs in erster oder in zweiter Priorität gewichtet werden kann. Ebenfalls wird die Dauer des Kurses ermittelt. Aus diesen Parametern errechnet sich die Punktzahl.

Im Rahmen der Validierung wird soweit möglich die drogerierelevanz beurteilt aber keine vertiefte Qualitätskontrolle des Inhalts durchgeführt. Die Verantwortung für die Richtigkeit der Inhalte liegt allein beim Veranstalter.

### **2. Wie können Weiterbildungspunkte gesammelt werden?**

Der Besuch von SDV Kursen sowie validierten Weiterbildungen unserer Partnerfirmen ergibt Anspruch auf Weiterbildungspunkte. Die Validierungsanträge unserer Partner sowie die Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage:

[https://drogistenverband.ch/de/beruf/fort\\_und\\_weiterbildung/validierungsantraege](https://drogistenverband.ch/de/beruf/fort_und_weiterbildung/validierungsantraege).

### **3. Wie errechnet sich die Sollpunktzahl für meinen Betrieb?**

Die Sollpunktzahlen richten sich nach der Anzahl der im ausgewiesenen Jahr bei uns gemeldeten Mitarbeitenden pro Monat. Zur Berechnung der Sollpunktezahl Ihrer Drogerie / Drogerie-Apotheke gelten die folgenden Werte:

- Je eidg. dipl. Drogist/-in bzw. dipl. Drogist/-in HF = 0.75 Punkte/Mt. (Soll = 9 Punkte/Jahr)
- Je gelernte(r) Drogist/-in bzw. EFZ oder gelernte(r) Pharmaassistent/-in = 0.5 Punkte/Mt. (Soll = 6 Punkte/Jahr)
- Lernende sind neben dem Berufsschulbesuch nicht verpflichtet weitere Punkte zu sammeln
- Apotheker/-innen sammeln FPH Punkte und sind von der oWB das SDV befreit

### **4. Meine Mitarbeiterin arbeitet in zwei Drogerien. Wieviele Punkte muss sie sammeln?**

Mitarbeiter/-innen welche in mehreren Drogerien arbeiten, müssen, abhängig von ihrer Ausbildung, ebenfalls 6 resp. 9 Punkte/Jahr sammeln. Ihre gesammelten Punkte werden beiden Arbeitgebern gutgeschrieben.

### **5. Müssen Teilzeitmitarbeitende weniger Punkte sammeln?**

Nein. Die zu erreichenden Sollpunkte richten sich nach der Ausbildung, nicht nach Stellenprozenten. Sämtliche in der Beratung tätigen Fachpersonen müssen über einen aktuellen Wissenstand verfügen um eine konstante Beratungskompetenz und eine hohe Sicherheit bei der Abgabe zu gewährleisten.

**6. Ich besuche eine EMR-anerkannte Weiterbildung. Kann ich diese anrechnen lassen?**

Für EMR-anerkannte Weiterbildungen werden Bonuspunkte vergeben. Bitte senden Sie uns eine entsprechende Kursbestätigung. Für weitere Informationen nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf.

**7. Ich absolviere eine Weiterbildung. Werden die Punkte angerechnet?**

Personen die im Berechnungsjahr einen Bildungsgang absolvieren, welcher mit einem national oder kantonal anerkannten Diplom abgeschlossen wird oder einen Bildungsgang von mehr als zehn Ausbildungstagen besuchen, dessen Diplom dazu berechtigt eine zusätzliche berufliche Qualifikation auszuweisen, können für die Dauer der Weiterbildung von der oWB befreit werden. Für weitere Informationen nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf.

## Wie interpretiere ich die oWB Auswertung?

Ob die oWB erfüllt ist wird gemäss Reglement (s. oben) immer über die letzten 24 Monate beurteilt. Deshalb finden Sie die beiden Auswertungen für 2015 und 2016 im Briefkopf. Ob Ihre Drogerie erfüllt hat oder nicht können Sie wie folgt erkennen:

- sind die Skalen für die Jahre 2015 und 2016 grün hinterlegt und mit einem grünen Häkchen versehen hat sowohl Ihr Drogerieteam als auch der Inhaber/-in der Betriebsbewilligung (IHBBW) erfüllt. Bravo! Ihr Sollziel für 2017 entspricht den Sollpunkten der Drogerie für 2017.

oWB Auswertung								
2016				2015				
Personal		IHBBW		Personal		IHBBW		
soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll	ist	
✓	30.5	54	9	14	25	46	9	12

*Beispiel: 2015 grün hinterlegt, da Personal + 21 P und IHBBW + 3 P; 2016 grün hinterlegt da Personal + 23.5 P und IHBBW +5 P -> gesamte Auswertung grün hinterlegt da erfüllt*

- ist die Auswertung in einem Jahr grün aber im anderen Jahr rot hinterlegt, wurden in einem Jahr die Anforderungen sowohl für das Personal als auch für den IHBBW erfüllt, im rot hinterlegten Jahr aber für das Personal oder den IHBBW oder für beides nicht erfüllt. Die fettgedruckten roten Zahlen im rot hinterlegten Feld zeigen ihnen auf woran es liegt. Da die Summe der Sollpunktzahlen für 2015 und 2016 aber erreicht wurde hat Ihre Drogerie trotzdem erfüllt. Gut!  
Achtung! Ende 2017 werden die Jahre 2016 und 2017 für die Bewertung beurteilt. Was bedeutet, dass die fehlenden Punkte 2016 im Jahr 2017 zusätzlich zu den Sollpunkten für 2017 ausgeglichen werden müssen.

oWB Auswertung									
Ziel 2017	2016				2015				
Personal	Personal		IHBBW		Personal		IHBBW		
soll	soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll		
70	✓	60	50	9	12	61	91	9	13

*Beispiel: 2015 grün hinterlegt da Personal +31 P, IHBBW +4 P; 2016 rot hinterlegt da Personal -10 P und IHBBW +3 P. Das Manko von 10 Punkten wurde mit den +31 Punkten von 2015 aber ausgeglichen -> gesamte Auswertung grün hinterlegt da erfüllt; Sollziel für 2017 für Personal = Sollpunkte 2017 +10 P als Kompensation für 2016 = 70 P*

- ist sowohl die Skala für beide Jahre rot hinterlegt und mit einem roten Kreuz versehen wurden sowohl in beiden Jahren als auch gesamthaft die Anforderungen nicht erfüllt. Die fettgedruckten roten Zahlen in den rot hinterlegten Feldern zeigen Ihnen woran es liegt. Achtung! Ende 2017 werden die Jahre 2016 und 2017 für die Bewertung beurteilt. Was bedeutet, dass die fehlenden Punkte 2016 im Jahr 2017 zusätzlich zu den Sollpunkten für 2017 ausgeglichen werden müssen.

oWB Auswertung										
Ziel 2017	2016				2015					
Personal	Personal		IHBBW		Personal		IHBBW			
soll	soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll			
80	18	42	4	9	0	45.5	52	9	0	✗

*Beispiel: 2015 rot hinterlegt da Personal zwar +6.5 P, IHBBW aber -9 P; 2016 rot hinterlegt da Personal -38 P und IHBBW -9 P. Das Manko beim IHBBW von 9 Punkten wurde 2016, zusätzlich zum Manko beim Personal 2016, nicht ausgeglichen -> gesamte Auswertung rot hinterlegt da nicht erfüllt; Sollziel für 2017 für Personal = Sollpunkte 2017 + 38 P als Kompensation für 2016 = 80 P und beim IHBBW = Sollpunkte 2017 + 9 P als Kompensation für 2016 = 18 P*