

Qualitätsmanagement bringt System in den Apothekenalltag

Ordnung ist das halbe Leben – doch die Einrichtung eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems (QMS) in der Apotheke bringt noch mehr Vorteile. Durch standardisierte Arbeitsabläufe werden Fehlerquellen eliminiert, Arbeitsabläufe effizienter gestaltet und Missverständnisse vermieden, wodurch auch die Kundenzufriedenheit steigt. Hat die Apotheke eine QMS-Zertifizierung erhalten, sind Kontrollen durch den Pharmazierat oder das Gewerbeaufsichtsamt kein Problem mehr, da durch QMS die Qualität des Betriebes automatisch dokumentiert ist.



Bettina Jäkel-Schmidt ist seit 1991 im Personalmanagement verschiedener Unternehmen mit Schwerpunkt Personal- und Organisationsentwicklung tätig. Nach einer Personalleitungsposition in einem Krankenhaus steuert sie seit 2007 die interne Personalentwicklung der InWEnt internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH in Bonn.

Qualitätsmanagement (QM) zielt darauf ab, die Qualität von Dienstleistungen und Produkten jederzeit zu gewährleisten, ständig zu optimieren und somit den Geschäftserfolg auf lange Sicht zu garantieren. Wer ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) aufgebaut hat, kann ein Qualitätszertifikat erwerben. Dieses ist ein nach außen sichtbares Zeichen, das die Einführung eines anerkannten QM-Systems dokumentiert. Die für die Zertifizierung zu erfüllenden Anforderungen sind in der QM-Satzung der jeweiligen Apothekenkammer, den Leitlinien der Bundesapothekenkammer und der Norm DIN ISO 9001 festgelegt.

Weiterkommen mit QMS

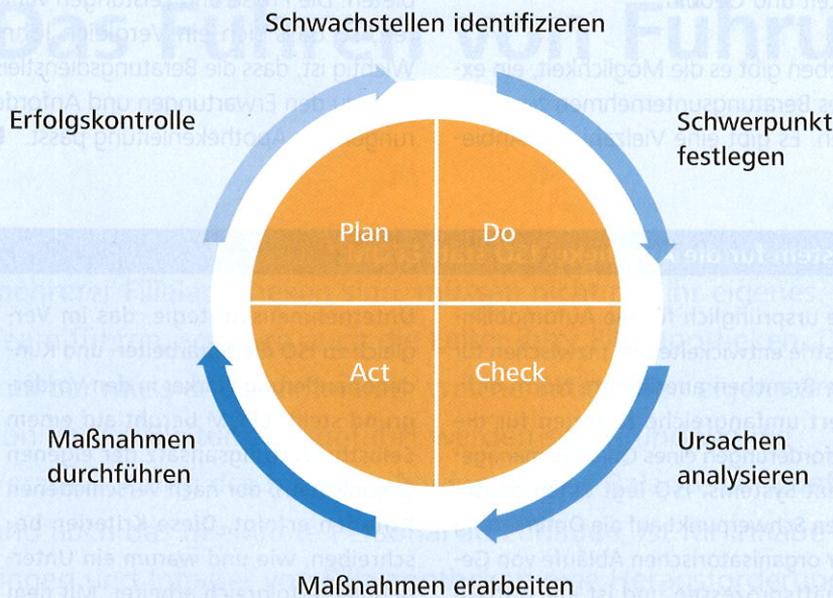
Die Arbeitswelt des Apothekers ist komplex – ein gutes QMS schafft Durchblick und Sicherheit. Eingefahrene Arbeitsabläufe können überdacht, rationalisiert und optimiert werden. Auf allen Ebenen

des Betriebes wird durch Kosteneinsparung und den Zugewinn von Umsatzpotenzialen Mehrwert geschaffen. Ein gut funktionierendes und mit Leben erfülltes QM-System setzt Ressourcen frei für eine intensivere Beratung, verbesserte Dienstleistungen und eine verstärkte Umsetzung der pharmazeutischen Betreuung. In zertifizierten Apotheken fördert das Qualitätsmanagementhandbuch eine einheitliche und fundierte Beratungsempfehlung. Apotheken mit QMS profilieren sich deutlicher und gezielter in bestimmten Bereichen pharmazeutischer Dienstleistungen.

Aus der Perspektive des Kunden ist QMS nicht nur auf dem Zertifikat „lesbar“, sondern unmittelbar „erlebbar“: Er fühlt sich besser beraten und betreut, ist zufriedener und kommt gerne wieder.

Von einer stärkeren Kundenbindung und einer gesteigerten Effizienz profitiert

PDCA – Plan, Do, Check, Act



Der PDCA-Zyklus beschreibt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in einem Qualitätsmanagementsystem

Hintergrund

Nach §§ 137 ff. des Fünften Sozialgesetzbuches (SGB V) sind alle Leistungsträger des Gesundheitswesens zur Qualitätssicherung verpflichtet. Daher bietet die Standesorganisation der Apotheker eine Mustersatzung für das Qualitätsmanagement der deutschen Apotheken an. Darin wird unter anderem festgelegt, dass der Zweck der Zertifizierung

- die Gewährleistung und kontinuierliche Verbesserung der hohen Qualität der ordnungsgemäßen Versorgung der Bevölkerung mit Arzneimitteln,
- die Sicherstellung und Verbesserung der Beratungsqualität über Arzneimittel, insbesondere in der Selbstmedikation,
- die Erhöhung der Arzneimittelsicherheit, auch unter dem Aspekt des Verbraucher- und Patientenschutzes,
- die Einführung und Weiterentwicklung der pharmazeutischen Betreuung von Patienten sowie
- die konsequente Weiterentwicklung einer fachlich hoch stehenden Berufsausübung in heilberuflicher Verantwortung ist.

Quelle: www.gesundheit.de

selbstverständlich auch die Apotheke: In einem richtig umgesetzten QMS stecken gleichzeitig ökonomische Chancen und damit eine sichere Existenz bzw. – für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – ein sicherer Arbeitsplatz.

Teamgeist und Motivation der Mitarbeiter

Abgesehen von der vorteilhaften Darstellung nach außen beginnt die Wirkung eines gut funktionierenden und tagtäglich gelebten QM-Systems innerhalb des Apothekenteams:

QM fördert den Teamgeist und die Motivation der Mitarbeiter, insbesondere wenn das QM-Handbuch gemeinsam erarbeitet wurde. Die Zielsetzungen sind für jeden nachvollziehbar. Die Aufgabenverteilung ist eindeutig geregelt. Klare, zum Teil selbst formulierte Arbeitsanweisungen helfen, Betriebsabläufe effizienter zu gestalten. Hinzu kommt der Ansporn für jeden Einzelnen, das Angebot der Apotheke fortwährend zu optimieren.

Eine weitere „erwünschte Nebenwirkung“ der präzise formulierten Arbeitsanweisungen ist der verbesserte Infor-

mationsfluss. Das spart unnötige Reibungsverluste und ist gerade in Apotheken mit vielen Teilzeitkräften nicht zu unterschätzen. Auch neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Vertretungen finden sich in einem Betrieb mit QM-Handbuch schneller zurecht.

Ablauf

Um alle diese Ziele zu erreichen, gibt es eine Vielzahl von Richtlinien, die die einzelnen Aufgabenbereiche in der Apotheke betreffen. Neben der Beratung der Kunden sind zum Beispiel Hygienemaß-

QM in der Praxis soll ...

- für alle verständlich sein,
- den Mindeststandard der DIN-Norm erfüllen,
- Gesetze und Verordnungen berücksichtigen,
- den Leitlinien der Apothekerkammer genügen,
- fehleranfällige Abläufe steuern,
- geringe Kosten verursachen,
- schnell umsetzbar sein.

nahmen, die Zubereitung von Rezepturen oder auch die Prüfung und Lagerung von Ausgangsstoffen, die bei der Medikamentenherstellung genutzt werden, davon betroffen. Generell werden mit einem Qualitätsmanagementprogramm alle Arbeitsabläufe in der Apotheke erfasst.

Auch die Kommunikations- und Informationsabläufe werden damit überprüft, eventuelle Schwachstellen identifiziert und behoben sowie Verantwortlichkeiten und Strukturen (neu) definiert. Als ideale Prozesse werden sie in einem für diese Apotheke speziellen Handbuch beschrieben.

Auf dieser Grundlage kann in einem dritten Schritt die Zertifizierung erfolgen. Apotheken, die die Anforderung erfüllen, erhalten ein Qualitäts-Zertifikat und dürfen das QMS-Logo der Kammer führen.

Beispiel: QM-Plakette Apothekenkammer Niedersachsen



Gewusst wie

Grundsätzlich stehen jeder Apothekenleiterin und jedem Apothekenleiter verschiedene Wege offen, ein eigenes QM-

System aufzubauen: Wer ausschließlich in Eigenregie das Handwerkszeug zur Zertifizierung erwerben möchte, braucht viel Zeit und Geduld.

Daneben gibt es die Möglichkeit, ein externes Beratungsunternehmen zu engagieren. Es gibt eine Vielzahl von Anbie-

tern, die wahlweise von Beratung, Schulung, Erstellung von Handbüchern bis zur so genannten Komplettlösung alles anbieten. Die Preise und Leistungen variieren, so dass sich ein Vergleich lohnt. Wichtig ist, dass die Beratungsdienstleistung zu den Erwartungen und Anforderungen der Apothekenleitung passt. ■

System für die Apotheke: ISO statt EFQM

Die ursprünglich für die Automobilindustrie entwickelte und inzwischen für alle Branchen anerkannte Norm definiert umfangreiche Kriterien für die Anforderungen eines Qualitätsmanagement-Systems. ISO legt einen deutlichen Schwerpunkt auf die Optimierung der organisatorischen Abläufe von Geschäftsprozessen und ist ein statisch und fest gegliedertes System. Ein nach ISO zertifiziertes Unternehmen erhält ein **Systemzertifikat** zur Bestätigung, dass es das QM-System entsprechend den Erfordernissen anwendet.

Bei dem EFQM-Modell der gegen Ende der 80er Jahre gegründeten European Foundation for Management handelt es sich um ein Total-Quality-Management-System zur Umsetzung einer umfassenden auf Qualität ausgerichteten

Unternehmensstrategie, das im Vergleich zu ISO die Mitarbeiter- und Kundenorientierung stärker in den Vordergrund stellt. EFQM beruht auf einem Selbstbewertungsansatz der eigenen Organisation, der nach verschiedenen Kriterien erfolgt. Diese Kriterien beschreiben, wie und warum ein Unternehmen erfolgreich arbeitet. Mit dem European Quality Award wird jährlich ein Preis an Unternehmen verliehen, welches höchstes Qualitätsniveau im internationalen Vergleich auszeichnet. EFQM ist ein **Leistungszertifikat**, d. h. einem Unternehmen wird bestätigt, dass es hochwertige (exzellente) Leistungen erbringt.

Impressum

ANZAG Magazin
Dezember 2007 / Januar 2008
60. Jahrgang

Herausgeber:
Andreae-Noris Zahn AG
Zentrale, Solmsstraße 25
60486 Frankfurt am Main

Telefon (069) 7 92 03-0
Telefax (069) 7 92 03-299

Redaktion: Sabine Lange
Sabine.Lange@anzag.de

Gestaltung:
Syniq GmbH, Darmstadt

Anzeigenleitung: Sabine Lange
Es gelten die Mediadaten 2007

Herstellung: Universitätsdruckerei
H. Schmidt GmbH & Co. KG, Mainz

ANZAG Magazin erscheint zweimonatlich. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Herausgebers möglich. Namentlich gekennzeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung von Herausgeber und Redaktion wieder.