

QUALITÄTSMANAGEMENT

Wertvolle Hilfe mit System

Von Heidi Ehniss* / Interne Kontrollsysteme (IKS), Securpharm, eine geänderte ISO-Norm für zertifizierte Apotheken und aktuell die neue EU-Datenschutzgrundverordnung: Der bürokratische Aufwand im Apothekenbetrieb nimmt stetig zu. Ein gut funktionierendes Qualitätsmanagement ist da eine große Hilfe.

Der bürokratische Aufwand, den Apothekenleiter und ihre Teams täglich neben der Kundenbetreuung bewältigen müssen, ist immens. Aktuell muss etwa

ma überprüfen. Denn häufig sehen sie das QMS eher als Last denn als wertvolle Hilfe im Arbeitsalltag. Kein Wunder, denn das QM-Handbuch wird oft eher



Von einem guten QMS in der Apotheke profitiert das gesamte Team. Strukturierte Kommunikation und klare Zuständigkeiten sind dabei besonders wichtig. Foto: Fotolia/auremar

die neue EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in den Apothekenalltag integriert werden. Ein maßgeschneidertes Qualitätsmanagement-System (QMS) erleichtert die Umsetzung der Anforderungen sehr. Denn es bedeutet strukturierte und nachvollziehbare Prozesse und einen reibungslosen Kommunikationsfluss für jeden Mitarbeiter. So steht letztlich mehr Zeit für den Kunden zur Verfügung.

Auf dem Weg zu einem individuell strukturierten QMS müssen Apothekenmitarbeiter und Inhaber aber zunächst ihre Einstellung zu diesem The-

ma überprüfend. Da steht in der Apotheke ein Ordner indem sich die Papierunterlagen stapeln, ohne Inhaltsverzeichnis und System. Die Folge: Keiner traut sich so richtig an das Handbuch heran

QMS sichert Arbeitsplätze

Um dies zu ändern, gilt es zunächst einmal zu verinnerlichen: Das Qualitätsmanagementsystem ist das Apothekenmanagementsystem. Es erleichtert die Arbeit und trägt zur Standortsicherung der Apotheke und der Arbeitsplätze bei.

Die gesetzlichen Anforderungen der Apotheken-Betriebsordnung (ApBetrO)

für ein QMS sind klar definiert, darüber hinaus können die Apotheker sich ein maßgeschneidertes Managementsystem gestalten, mit individuell festgelegten Schwerpunkten.

Damit das QMS zu einem echten Alltags Helfer wird, könnte beispielsweise eine bessere Aufteilung der Themen helfen. So empfiehlt es sich etwa, aus dem einen Ordner QM Handbuch diverse Ordner mit Inhaltsverzeichnissen zur besseren Übersicht anzulegen. Dies kann sowohl in Papierform als auch in der EDV aufgebaut werden.

Neben dem geforderten Revisionsordner könnte so etwa der Ordner Arbeitsanweisungen mit Inhaltsverzeichnis entstehen. Jeder Ordner könnte ein Zahlenregister bekommen und im Inhaltsverzeichnis wird dann die jeweilige Ziffer vermerkt, unter der das Dokument abgelegt ist. Dieses Inhaltsverzeichnis-System kann in jedem Ordner genutzt werden: im Schulungsordner und in den Ordnern für Hygiene- und Temperaturmanagement, Heimbeflieferung, Datenschutz, IKS und Securpharm.

Kommunikation ist wichtig

Ein weiterer wichtiger Punkt für ein maßgeschneidertes QM-System ist die Kommunikation in der Apotheke. Durch unvollständige Kommunikation sind beispielsweise keine Zuständigkeitsbereiche definiert und so fühlt sich keiner verantwortlich.

Sehr hilfreich für den Informationsfluss ist das Übergabebuch. Oftmals wird in kleinen Apotheken gesagt: »Wir kommunizieren doch jeden Tag.« Jedoch ist es heutzutage angesichts der enormen Informationsflut wichtiger denn je, geschäftsrelevante Daten und Infos schriftlich zu dokumentieren.

Beispiel: Ein Teilzeitmitarbeiter hat einem Kunden eine Zusage zur Abholung gemacht. Der Kunde kommt am nächsten Tag in die Apotheke, doch weil der Mitarbeiter nicht da ist und keiner den Vorgang kennt, liegt das Medikament nicht auf der Abholbank. Hier kann das Übergabebuch enorme Unterstützung leisten – entweder in Papierform oder elektronisch.

Auch regelmäßige Teamsitzungen zum QMS sind wichtig. Apothekeninhaber und Mitarbeiter, die mit Agenda und Ergebnisprotokoll etwa einmal im Monat oder bei kleineren Teams einmal im Quartal eine Teamsitzung durchführen, sind besser auf dem Laufenden und können strukturierter ar-

beiten. Vor allem Teilzeitmitarbeiter werden durch solche Sitzungen noch besser in die Tagesabläufe eingebunden.

Oft halten Mitarbeiter diese Teamsitzungen allerdings für ineffektiv. Sie haben das Gefühl, keine Ideen einbringen zu können und verlieren so ihr Interesse. Hier ist die Vorbereitung mit einer Agenda von großer Bedeutung. Die Themen zum Tagesgeschäft können im Übergabebuch oder an der Kommunikationswand gesammelt werden. Auch ein Moderator und Zeit-

manager ist nützlich, der das Ziel der Teamsitzung und ein Zeitfenster festlegt. Eine wertschätzende und disziplinierte Kommunikation ist für den Erfolg solcher Teamsitzungen ebenfalls ein wichtiger Faktor. Zudem können die QMS-Schulungen auch für die gemeinsame Planung von individuellen Kundenaktionen genutzt werden.

Ein alltagtaugliches QM-System bedeutet also nicht nur gut sortierte Ordner und Formulare, um gesetzliche Anforderungen umzusetzen. Es bietet die Möglichkeit eines selbstgestalte-

ten Managementsystems, das über eigene Ideen, Vorgaben und Kundenwünsche mit Leben gefüllt werden kann. /

***) Die Autorin**

Heidi Ehniss, Inhaberin der »Lösungsagentur«, ist seit 18 Jahren spezialisiert auf Einführung von Qualitätsmanagementsystemen, Optimierung von Kommunikationsstrukturen und Teambildung in Apotheken. /