

Qualitätssicherung

Der Aufwand lohnt sich

Von Stephanie Schersch / Qualitätsmanagementsysteme sind nicht bei allen Apothekern beliebt. Manchem gelten sie als unnötige Bürokratie. Doch viele, die sich dazu entschließen, staunen über positive Effekte auf die tägliche Arbeit.

»Ich war eigentlich immer der Meinung, dass ich eine sehr gut strukturierte Apotheke führe«, so Apothekerin Uta Böger. Lange Zeit habe sie daher keine Veranlassung gesehen, ein QM-System in ihrer Sertürner-Apotheke zu etablieren. »Jetzt weiß ich, dass es immer noch ein bisschen besser geht«, sagt sie und lacht. Mitte Juni erhielt die Apotheke im Frankfurter Stadtteil Griesheim ihr Zertifikat, das sie nun offizi-

gung Deutscher Apothekerverbände. Denn aufgrund standardisierter Abläufe würden Arbeiten immer demselben Qualitätsstandard entsprechend ausgeführt. Bestehende Gesetze geben in einigen Bereichen bereits feste Regeln und Qualitätsziele vor, so etwa bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln. Für eine Reihe pharmazeutischer Dienstleistungen besteht dagegen ein Spielraum. QMS setzt auch an dieser



Uta Böger präsentiert stolz das OMS-Zertifikat in der Offizin ihrer Sertürner-Apotheke in Frankfurt am Main: »Das System macht die Arbeit für alle leichter und setzt Ressourcen frei.«

Foto: PZ/Sick

ell als QMS-Betrieb ausweist. Vorausgegangen waren acht Monate Qualifizierungsarbeit. »Wegen des Aufwandes waren einige Mitarbeiter anfangs sehr skeptisch«, erzählt Böger. Neben dem laufenden Tagesgeschäft sei es tatsächlich nicht immer leicht gewesen, die zusätzlichen Arbeiten, die mit der Qualifizierung anfielen, durchzuführen. »Letztendlich haben aber alle an einem Strang gezogen. Die Arbeit hat uns als Team sogar noch stärker zusammengeschweißt.«

Wie die Sertürner-Apotheke lässt sich eine wachsende Zahl deutscher Apotheken QMS-zertifizieren. Ziel ist dabei die Optimierung der Betriebsabläufe und somit die Sicherstellung von Qualität. »QMS garantiert der Apotheke einen einheitlichen Leistungsauftritt nach außen«, sagt Dr. Christiane Eckert-Lill, Geschäftsführerin Pharmazie der ABDA – Bundesvereini-

Stelle einen einheitlichen und qualitätsorientierten Handlungsrahmen.

Alle Apothekerkammern der Länder bieten inzwischen die Möglichkeit, im Rahmen der berufsständischen Selbstverwaltung ein QMS in der Apotheke zu etablieren. Auch über Institute wie TÜV oder Dekra ist eine Zertifizierung möglich, manche Unternehmen bieten zudem sogenannte Gruppensertifizierungen an, für mehrere Apotheken im Verbund. »Es bestehen große Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern«, sagt Eckert-Lill. »Apotheker sollten sehr genau prüfen, was die Zertifizierung bei den einzelnen Instituten umfasst.« Die Sertürner-Apotheke hat sich für die Firma Sanprocert entschieden, ein auf den Gesundheitsbereich spezialisiertes Unternehmen, das mit dem Hessischen Apothekerverband in Verbindung steht. Böger betont die gute Zusammenarbeit.



»Die Zertifizierung von Sanprocert ist sehr gut auf Apotheken zugeschnitten.«

Das mache vieles leichter, denn so würden gezielt die pharmazeutischen Aspekte bei der Zertifizierung in den Vordergrund gestellt. »Ganz besonders hat uns auch die auf Apotheken spezialisierte Lösungsagentur Ehniss unterstützt und bei der Arbeit geholfen«, so Böger. Dennoch habe vor allem die Dokumentationsarbeit viel Zeit in Anspruch genommen. Zehn grüne DIN-A-4-Ordner stehen im hinteren Bereich der Apotheke, gefüllt mit Dokumenten. Festgehalten wird beinahe alles, von der Lieferantenbewertung über Schulungsunterlagen bis hin zu Kundenreklamationen. Kernstück des QMS sind jedoch die Arbeitsanweisungen. Alle Abläufe und Arbeitsschritte in der Apotheke werden dabei in Form von Anleitungen dokumentiert. »Ein Aufwand, der sich in jedem Fall lohnt«, so Böger. Denn Abläufe werden systematisch strukturiert und dabei standardisiert. »Das macht die Arbeit für alle leichter und setzt Ressourcen frei.« Mitarbeiter hätten so mehr Zeit für andere Aufgaben. Außerdem könnten neue Kollegen problemlos in den Arbeitsprozess einsteigen und sich dabei an den Anweisungen orientieren. »Es ist ja alles bis ins Detail festgehalten.«

Den Kunden seien die Veränderungen in der Sertürner-Apotheke bereits positiv aufgefallen, sagt Böger. »Ich habe das Gefühl, dass wir noch mehr Lob bekommen als zuvor.« Jeder im Team verantwortet nun einen bestimmten Bereich. »Die Motivation der Mitarbeiter ist dadurch gewachsen.« In Teambesprechungen findet ein regelmäßiger Austausch statt. Auch das ist wichtiger Bestandteil des QMS, denn so wird jeder Mitarbeiter in den Kreislauf der ständigen Qualitätsverbesserung einbezo-



Alles wird dokumentiert: Arbeitsanweisungen, Lieferantenbewertungen und vieles mehr.

Foto: PZ/Sick

gen. »Es ist wichtig, dass QMS vom gesamten Team gelebt wird«, so Eckert-Lill. »Nur dann macht das System Sinn.« Die Auditoren, die letztendlich das Zertifikat vergeben, würden darauf ein starkes Augenmerk legen, sagt sie. Trotz all der Ansprüche, die QMS an die Apotheke stellt, müsse das System jedoch flexibel bleiben. »Der Apotheker darf in seiner Verantwortung als freier Heilberufler nicht durch Auflagen oder Vereinheitlichungen eingeschränkt werden«, sagt Eckert-Lill. QMS veranlasse den Apotheker dazu, betriebsorganisatorische Prozesse zu reflektieren und kritisch zu hinterfragen, »So erfolgt Qualitätsverbesserung von innen heraus, ohne dass viele Regeln und Verordnungen von außen implementiert werden.«

Schätzungen zufolge tragen derzeit circa 20 Prozent der deutschen Apotheken ein QMS-Zertifikat. Schon bald könnten es mehr werden, denn Alten- und Pflegeheime verlangen ebenso wie Krankenkassen bei der Belieferung mit Hilfsmitteln immer öfter eine entsprechende Zertifizierung. Rund 3000 Euro kostet diese bei Sanprocert in drei Jahren, alle zwölf Mo-



Dr. Christiane Eckert-Lill: »Qualitätsverbesserung erfolgt von innen heraus.« Foto: PZ/Archiv

nate erfolgen Zwischenaudits, in denen die Umsetzung des QMS überprüft wird. Ähnliche Kosten fallen bei der Zertifizierung durch die Bayerische Landesapothekerkammer an, 2700 Euro kostet hier die Erstzertifizierung. Mitunter bestehen je-

doch deutliche Preisunterschiede zwischen den einzelnen Zertifizierungsangeboten. In der Regel hängt dies mit unterschiedlichen Betreuungsleistungen vor und während der Zertifizierung zusammen. So fallen bei der Kammer Nordrhein nur etwa 750 Euro an, auch in Schleswig-Holstein liegen die Kosten in diesem Bereich.

Der Aufwand, der mit der Etablierung eines QM-Systems in der Apotheke einhergeht, ist nicht unerheblich. Inzwischen wird die Arbeit dank neuer technischer Möglichkeiten jedoch stark erleichtert. Einige Apothekerkammern bieten beispielsweise internetbasierte QM-Handbücher für die durch sie zertifizierten Apotheken. Die kontinuierliche Aktualisierung der Daten muss also nicht jeder einzelne Betrieb vornehmen, sie erfolgt automatisch. Für die Sertürner-Apotheke hätten sich Kosten und Aufwand in jedem Fall gelohnt, sagt Böger. »Zu Beginn der Zertifizierung dachte ich, mit QMS wird die Arbeit besser, schneller und effektiver – das hat sich für mich und mein Team bestätigt.« /

ABDA: Nach dem AQ-Wissenstest auf die Reise

ABDA / »Gesundheit hat viele Gesichter« Der Claim der Kampagne der deutschen Apotheker ist auch das Motto des Messestandes der ABDA während der Expopharm in Düsseldorf. Vom 24. bis zum 27. September zeigen Dutzende große Plakate den Weg zu einem Stand.

Ein neues Konzept soll die Aktivitäten der Berufsorganisation nicht nur darstellen, sondern auch die Expopharm-Gäste aktiv einbeziehen. Gelingen soll dies mit einem offenen, hellen und flachen Ausstellungsraum, der nicht nur durch ungewöhnliche Bildwelten auf sich aufmerksam macht, sondern die Apothekerinnen und Apotheker auch durch interessante pharmazeutische und kommunikative Inhalte auf frische Art und Weise begeistern kann. Thomas Bellartz, Leiter der Kommunikation der ABDA: »Nach einem ersten zarten Versuch im vergangenen Jahr, haben wir nun das komplette Standkonzept geändert. Der Messestand spiegelt unsere offensive Kommunikation wider. Wir wollen die Messebesucher auf unserem Weg mitnehmen.«

Vier Module machen den ABDA-Stand aus und geben ihm eine Ordnung. »AQ – Apotheke und Qualität« ist ein Modul, das die Fortbildungskampagne der ABDA inszeniert. Beim Wissensquiz, dem soge-

nannten AQ-Test, können Besucher ihr Fachwissen prüfen. Unter den Teilnehmern wird eine Reise nach Vancouver verlost.

Ein anderes Modul ist das »Foto-Shooting«, das Expopharmbesuchern aus dem Vorjahr bekannt sein dürfte. In diesem Jahr zeigt die ABDA, wie die bislang abgelichteten »Köpfe« auf großen Postern wirken. Natürlich haben die Besucher erneut die Möglichkeit, Teil der Kampagne »Gesundheit hat viele Gesichter« zu werden. Maskenbildner setzen die Modelle professionell in Szene. Die Fotos werden auch noch vor Ort ausgedruckt. Ein schönes Souvenir von der Expopharm und ein Zeichen des Engagements für den Berufsstand.

»Corporate Social Responsibility« (soziale Verantwortung) ist nicht nur ein weiteres Modul des ABDA-Stands, sondern ein echtes Anliegen der Apothekerschaft. Die ABDA und ihre Mitgliedsorganisationen präsentieren sich als Nationale Förderer des Deutschen Behindertensportverbandes (DBS). Die beiden Biathleten Verena und Michael Bentele weihen am Stand interessierte Besucher in die Geheimnisse einer Schießanlage für Blinden-Biathlon ein. Wer glaubt, er habe scharfe Sinne, muss sich dort möglicherweise eines Besseren belehren lassen. Der Spaß am Sport soll nicht zu kurz kommen!

Erstmals präsentiert die ABDA der Berufsöffentlichkeit die Funktionen des Informationsstandes, der bei zahlreichen Veranstaltungen, zum Beispiel Parteitagen oder Kongressen, im Einsatz ist. Das Modul bildet die Lounge des Messestandes. Hier können sich Interessierte nicht nur über die ABDA und deren Tätigkeiten, sondern auch mit speziellen Themenfeldern, wie beispielsweise der Arzneimittelkommission (AMK) befassen. Das Modul »ZL« informiert über die Arbeit des Zentrallabors.

Besuchen und mitmachen lohnt sich also am ABDA-Stand vom 24. bis 27. September in Halle 3, Standnummer F-30. /



Bilder für eine gute Sache. Am ABDA-Stand können Apothekerinnen, Apotheker und PTA Teil der Gesichter-Kampagne werden. Foto: ABDA