

# QMS = nur ein Stück Papier an der Wand?

## Qualitätsmanagement optimiert Abläufe

**Immer wieder wird kontrovers darüber diskutiert, ob ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem für die Standortsicherung der Apotheken ein wichtiges Instrument darstellt.**

### Wie kann Ihnen ein QMS (Qualitätsmanagement-System) weiterhelfen?

Durch ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, das bekannte Arbeitsabläufe optimiert, die Mitarbeiter motiviert und zu einem Team formen kann, können die Apotheken die wirtschaftlich stürmischen Zeiten zukünftig besser überstehen.

**Folgende Punkte haben in dem Konzept der Lösungsagentur Heidi Ehniss einen besonderen Schwerpunkt:**

#### Arbeitsabläufe optimieren

Das Kernstück sind die Arbeitsanweisungen. Alle Abläufe und Arbeitsschritte in der Apotheke werden dabei in Form von Anleitungen dokumentiert. Diese Arbeitsanweisungen sind keine zusätzlichen Vorschriften, sondern helfen vorhandene Gesetze und Verordnungen praktikabel umzusetzen, zum Beispiel die Umsetzung der Gefahrstoffverordnung. In einigen Apotheken fehlt oft die Zeit die Gefahrstoffverordnung umzusetzen. Das QMS bzw. der QM-Berater zeigt den Mitarbeiterinnen Wege auf, diese Vorschrift im alltäglichen

Apothekenbetrieb anzuwenden. Des Weiteren haben Praktikanten-/innen und neue Mitarbeiter-/innen eine bessere Möglichkeit den Betrieb mit seinen vielfältigen Aufgaben, Abläufen und Verantwortlichkeiten durch die Arbeitsanweisungen kennen zu lernen. Zum Beispiel auch die Einweisungen von bestehenden Vorschriften zur Arbeitssicherheit. So sorgen überarbeitete Strukturen für mehr Übersichtlichkeit, Einfachheit und verbesserte Kommunikation. Das ermöglicht es Apotheken langfristig, dem Konkurrenzdruck standzuhalten und sich profitabel zu steigern.

#### Teambildung

Teambildung, Verbesserung der internen Kommunikation und Optimierung von Prozessen führen zu mehr Sicherheit im Mitarbeiterteam und zu mehr Freude am Beruf.

Dazu gehört unbedingt auch die Erfassung von besonderen Umständen „...was ist zu tun, wenn xyz ausfällt“, um die Mannschaft autark werden zu lassen, Probleme zielgerichtet und lösungsorientiert anzugehen, auch ohne „den Chef“ immer vor Ort zu haben. In der Teamsitzung wird gemeinsam eine Verantwortlichkeitsliste erarbeitet, aus der hervorgeht, wer der erste und wer der zweite Verantwortliche ist.

Diese eingeführten Team-Sitzungen steigern die Mitarbeitermotivation in einem hohen Maße. Sie finden in kurzen und regelmäßigen Abständen statt und bieten eine Plattform für Verbesserungsvorschläge, aber auch für Kritikpunkte, die an anderer Stelle wahrscheinlich untergehen oder für schlechte Stimmung sorgen würden. Die Teamsitzungen bieten auch die Möglichkeit für interne Schulungen, in denen Mitarbeiter von ihren besuchten Fortbildungen berichten.

Ein sorgfältig erarbeitetes Qualitätsmanagement bringt langfristigen Erfolg, weil die Mitarbeiter durch Team-Sitzungen mit eingebunden und gemeinsam neue Ziele festgelegt werden. Die Zielfestlegung wird zusätzlich durch das Jahres- und Entwicklungsgespräch unterstützt. Dieses Gespräch ist ein weiteres Instrument, um die interne Kommunikation und die Mitarbeitermotivation zu fördern. All diese vorher genannten Punkte ermöglichen es, im Team ein „WIR-Gefühl“ entstehen zu lassen.

Eine Packung Aspirin ist in jeder Apotheke die gleiche, doch ihr Team unterscheidet sich von den anderen Apotheken und der Kunde sucht den Weg dorthin, wo er sich am besten aufgehoben fühlt.

#### Das QMS – ein wachsender Prozess

Das Qualitätsmanagement ist ein wachsender Prozess und wird im Laufe der Entwicklung ständig optimiert. Ist der Einstieg erst geschafft und sind die wichtigsten Eckpfeiler aufgebaut, wird das Qualitätsmanagement zum Selbstläufer. Dieses eingeführte QM-System kann fortwährend und immer wieder angepasst, erweitert und optimiert werden und kann dabei helfen, die Wirren durch Gesundheitsreformen besser zu überstehen.

(Heidi Ehniss)

*„Seit unserer QMS-Einführung und Zertifizierung muss man einfach sagen, dass die Betriebsabläufe noch optimaler funktionieren. Mit der Einführung eines Übergabebuchs wurde eine verbesserte Kommunikation erreicht.*

*In die monatlichen Teambesprechungen wurden interne Schulungen eingebaut, in denen Mitarbeiterinnen über Fortbildungen berichten. Genaue schriftliche Arbeitsanweisungen geben neuen Kollegen die Möglichkeit, sich schnell und selbständig in unsere Arbeitsabläufe einzuarbeiten.*

*Fazit: Das Qualitätsmanagement ist ein großer Fortschritt für die Optimierung unserer Arbeitsabläufe und schafft noch mehr Kundennähe.“*

**Carmen Birkle-Wardecki und Team, Glotter-Apotheke, Glottertal**





Ursula Forsteneichner und Ihr Team aus der Schloss-Apotheke in Stuttgart mit Beraterin Heidi Ehniss demonstrieren, wie Qualitätsmanagement Arbeitsvorgänge verknüpft und ein Kommunikationsnetz schafft, das alle Mitarbeiterinnen verbindet

„In einer Zeit der Vorschriftenflut, die uns Apotheker eher unangenehm berührt, haben wir das Projekt QMS zunächst sehr skeptisch betrachtet. Wir waren aber der Meinung, dass ein zertifiziertes QMS, wie es andere Branchen beweisen, für die deutsche Apotheke zwangsweise eingeführt werden wird und wollten uns bewusst freiwillig der Aufgabe stellen. Nun sind wir etwa ein halbes Jahr zertifiziert und sind alle überzeugt von der Richtigkeit unserer Entscheidung. Es war schön zu beobachten wie ein echter Ruck durch die Apotheke ging, die Mitarbeiter zeigten ein echtes „Wir-Gefühl“, wir sind alle an der Aufgabe gewachsen. Was mir als Apothekenleiter am besten gefällt, ist die klare Strukturierung der Abläufe und Aufgaben im Apothekenalltag und die konsequente Überwachung, die wir in unseren regelmäßigen Teamsitzungen praktizieren.“

Dr. Joachim Exner und Team, Stadt-Apotheke, Alpirsbach

Information	X
<b>Interesse oder Fragen?</b>	
<b>Birgit Fleischer</b>	
Tel. 0711 22334-63	
fleischer@apotheker.de	
<b>Dr. Ingrid Glas</b>	
Tel. 0711 22334-95	
glas@apotheker.de	
<b>Susanne Neef</b>	
Tel. 0711 22334-31	
neef@apotheker.de	

## Quintas®/MAAS-BGW für DIN EN ISO 001:2008

### Anpassung des Systems der Berufsgenossenschaft

Das Qualitätsmanagement-System (QMS) der BGW - quintas® / MAAS-BGW - orientiert sich im Aufbau an der Norm DIN EN ISO 9001.

Ende 2008 wurde die Norm DIN EN ISO 9001:2000 überarbeitet und aktualisiert als DIN EN ISO 9001:2008 auf den Markt gebracht. Wichtiges Ziel dabei war es, die Verständlichkeit für den Anwender zu verbessern.

Auch die BGW hat in diesem Zuge ihr QMS mit integriertem Arbeitsschutz angepasst. Wie bei der Revision der DIN EN ISO 9001 handelt es sich bei den Anpassungen des Systems quintas® / MAAS-BGW hauptsächlich um redaktionelle Änderungen.

Nach der Umstellung gelten folgende Übergangsregelungen zur Zertifizierung eines Systems nach quintas® / MAAS-BGW :

- Seit 01.10.2010 kann nach MAAS-BGW für DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert werden.
- Ab 01.01.2011 muss nach MAAS-BGW für DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert werden.

Was sich konkret geändert hat und wie Sie die Änderungen in Ihr bestehendes Handbuch einarbeiten, erfahren Sie auf dem Internetportal der BGW über folgenden Link:

<https://www.bgw-online.de/quintas>