

Seminare und Kongresse

Seminare und Kongresse

QMS = Qualität Mit Service oder nur ein Stück Papier an der Wand?

In den letzten Wochen gab es viele Gespräche und Diskussionen in Bezug auf die Hilfsmittelbelieferung und die in diesem Zusammenhang geforderte ISO-Zertifizierung.

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

Viele Apotheken haben bereits eine positive Entwicklung durch die Einführung eines QM-Systems erfahren. Die Begleitung durch einen externen Berater in der Apotheke lässt Raum für Individualität. Die Mitarbeiter erhalten eine Vielzahl an Anregungen und umfassende Unterstützung, um ihre Apotheke zu gestalten.

Ein Punkt der ISO-Norm fordert „die Ermittlung der Kundenzufriedenheit“. Dies kann jede Apotheke individuell festlegen und muss nicht zwingend über eine Kundenumfrage erfolgen.

Überarbeitete Strukturen sorgen für mehr Übersichtlichkeit, Einfachheit und verbesserte Kommunikation. Teambildung, Verbesserung der internen Kommunikation und Optimierung von Prozessen führen zu mehr Sicherheit im Mitarbeiterteam und zu mehr Freude am Beruf.

Ein sorgfältig erarbeitetes Qualitätsmanagement bringt langfristigen Erfolg, weil die Mitarbeiter durch

Team-Sitzungen mit eingebunden sind und gemeinsam neue Ziele festgelegt werden. 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.

Eine Packung Aspirin ist in jedem Geschäft die gleiche, doch ihr Team unterscheidet sich von den anderen Geschäften und der Kunde sucht den Weg dorthin, wo er sich am besten aufgehoben fühlt. 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 angepasst, erweitert und optimiert werden. Der HAV bietet ausgewählte Berater an, die Sie bei der Einführung des Systems professionell unterstützen können.

Hier einige Stimmen von Apotheken, die erfolgreich ein Qualitätsmanagement eingeführt haben.

Manfred Mierisch, Europa-Apotheke, Rüsselsheim:

Die Europa-Apotheke bewertet die Erfahrungen, die sie mit der Einführung des QMS in ihrer Apotheke gemacht hat, mit „absolut positiv“. Einerseits ist die Zertifizierung nunmehr Bedingung für die Belieferung von Hilfsmitteln im RVO-Bereich oder von Pflegeeinrichtungen, andererseits wurden die Arbeitsabläufe transparenter und da-

mit optimiert. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder Wiedereinsteiger ist wesentlich einfacher und das ohnehin schon traditionell gute Betriebsklima profitierte zusätzlich, da die gemeinsamen Schulungsabende Gelegenheit geben, in aller Ruhe abseits vom Alltagsstress, Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren und umzusetzen.

Katharina Siebert-Reiting, Pharmazierärztin, Apothekenleitung St. Georg-Apotheke, Baunatal:

„Die persönlichen Ziele unseres Teams waren nicht das bloße Erlangen eines Zertifikates, sondern wir wollten sowohl einen innerbetrieblichen, als auch einen nach außen nachvollziehbaren Nutzen durch die Zertifizierung erlangen.

Heute können wir bestätigen, dass wir dieses Ziel erreicht haben und jeden Tag auf das Neue im alltäglichen Apothekenbetrieb von dem QMS profitieren.“

Nicole und Götz Kircher, Apothekenleitung Grafen-Apotheke, Frankfurt:

Unsere QMS-Zertifizierung erfolgte vor etwa 18 Monaten und wir profitieren sehr von den eingeführten Maßnahmen. Kommunikationsverbesserung, Problemerkennung, Lösungsfindung und klare Verteilung der Verantwortlichkeiten sind nur einige Vorteile.

Das Zeitmanagement hat sich dadurch wesentlich verbessert und wir haben eingesetzt, wo sie von Nutzen ist, nämlich beim Kunden!

Verfasserin: Heidi Ehniss, Lösungsgentur Königstein, www.heidi-ehness.de