
Ein QMS kann im Apothekenalltag und bei den täglichen wiederkehrenden Aufgaben helfen

Viele Apothekenleiter sehen in der QMS-Einführung eine lästige Pflicht, die viel Arbeit verursacht, aber ohne praktischen Nutzen ist. Meistens ist das Ziel bei der QMS-Einführung lediglich die Anforderungen der ApoBetrO zu erfüllen. „Dabei kann ein gutes Qualitäts- und Apothekenmanagementsystem maßgeblich und erfolgreich zur Steuerung der Apotheke beitragen“, weiß Heidi Ehniss, Inhaberin der Lösungsagentur Heidi Ehniss in Königstein.

Die erfahrene QMS-Beraterin hat in den vergangenen zwölf Jahren circa 400 Apotheken bei der Einführung des QMS unterstützt. „Wichtig ist, am Anfang die individuellen Ziele der QMS-Einführung zu definieren“, so Ehniss. Was will ich mit der QMS-Einführung erreichen? Was

kann das Apothekenteam selbst einbringen? Soll das QMS zertifizierungsfähig sein und soll es uns im Alltag entlasten? Diese Fragen sollte der Apothekenleiter vor der Einführung beantworten können.

Ebenfalls sollte zu Beginn geklärt werden, in welchem Zeitraum das QMS eingeführt werden soll. Wichtig für die Umsetzung ist, dass ein individuelles Tempo gewählt wird, das dem Team gerecht wird. Das Zeitfenster kann dann gemeinsam mit dem Berater besprochen und festgelegt werden.

Außerdem wichtig: Wer übernimmt die Funktion des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB)? Der externe QMS-Berater kann auch hier vor Ort individuell unterstützen und den QMB einweisen.

Heidi Ehniss ist es sehr wichtig, dass das QMS gemeinsam mit der Apothekenleitung und dem Team vor Ort eingeführt wird. So erhalten die Mitarbeiter und die Apothekenleitung eine Vielzahl von Musterbeispielen, Mustervorlagen, Anregungen und durch die externe Beratung, die Unterstützung, diese auf ihre individuelle, persönliche Situation ihrer Apotheke anzupassen.

„Ein gut funktionierendes Managementsystem sollte“, so Ehniss „unbedingt auch regelmäßige Teamsitzungen beinhalten. In meinem Konzept nehmen QMS-Teamsitzungen einen hohen Stellenwert ein“. Heidi Ehniss unterstützt in den ersten QMS-Teamsitzungen die Apothekenleitung und den QMB bei der Moderation. Danach erhalten die beiden einen Leitfa-



den zur Durchführung der zukünftigen Teamsitzungen. „Als Berater schubse ich Prozesse nur an, die Umsetzung kann dann sehr schnell das Team alleine bewältigen. Bei Fragen oder für eine Feedback-Runde stehe ich allerdings jeder Zeit zur Verfügung.“

Diese eingeführten Teamsitzungen 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. „Ein Miteinander ist für den Erfolg sehr wichtig und immer gewinnbringend“, so die erfahrene QMS Beraterin.

Für die vielen Teilzeitkräfte ist ein Übergabebuch ein Muss. Jeder Mitarbeiter schaut ins Übergabebuch, wenn dieser zur Arbeit kommt. Dort steht, wer was erledigen soll und ob es Neuerungen in der Frei- und Sichtwahl oder spezielle Informationen zu den Kunden gibt.

Das Kernstück sind die Arbeitsanweisungen. Alle Abläufe und Arbeitsschritte in der Apotheke werden dabei in Form von Anleitungen dokumentiert. Diese Arbeitsanweisungen helfen, vorhandene

Gesetze und Verordnungen praktikabel umzusetzen. Heidi Ehniss zeigt Wege auf, wie die Vorschriften im alltäglichen Apothekenbetrieb anzuwenden sind. Ein großer Vorteil der Dokumentation der Arbeitsschritte ist, dass neue Mitarbeiter oder Praktikanten eine bessere Möglichkeit haben, den Apothekenbetrieb mit seinen vielfältigen Aufgaben, Abläufen und

Verantwortlichkeiten durch die Arbeitsanweisungen kennen zu lernen. Sehr hilfreich ist die Dokumentation auch beim Personalaustausch zwischen Haupt- und Filialapotheken. Mitarbeiter, die nur ab und an vor Ort sind, können den Ablauf einzelner Arbeitsprozesse schnell nachvollziehen.

Heidi Ehniss/pe

„Mein Vorgänger hatte noch kein Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingeführt, so war eines meiner Ziele nach der Übernahme der Merian-Apotheke Ende Mai 2010, zeitnah mit der QMS-Einführung zu beginnen.“

Mir und meinem Team war von Anfang wichtig, dass wir die QMS-Einführung mit externer Hilfe direkt in der Apotheke durchführen. „Niemand kann eine Sinfonie alleine spielen. Man braucht ein Orchester und einen guten Dirigenten, um sie zu spielen.“

Am 17.09.2010 haben wir gemeinsam mit der Lösungsagentur Heidi Ehniss mit unserer QMS-Einführung begonnen und wurden im April 2011 erfolgreich zertifiziert. Mit der Hilfe von Frau Ehniss konnten wir die QMS-Mustervorlagen individuell auf die Bedürfnisse der Merian-Apotheke anpassen.

Durch unser Qualitätsmanagementsystem arbeiten wir lösungsorientierter, die Prozesse sind vereinheitlicht, die interne Kommunikation hat sich verbessert und was für mich ganz wichtig ist, ich werde in den täglichen Aufgaben von meinem Team entlastet.“

Katrin Binder und Team, Merian-Apotheke, Mannheim