



Gute Beratung gibt's nicht auf Rezept Kölner Apotheke setzt mit TÜV- Zertifizierung hohe Standards

„Kundenorientierung ist das entscheidende Stichwort. Wir wollten alle Abläufe neu beleuchten, die dem Kunden direkt oder indirekt zugute kommen.“

– Rainer Kassubek,
Fachapotheker für
Offizinpharmazie
Apotheke am Neumarkt

Zusammenfassung

Fokus

Apotheke am Neumarkt,
Köln

Herausforderung

Zertifizierung nach
ISO 9000 EN

Lösung

iGrafx® Process®

Vorteile

Mit Hilfe von iGrafx Process entstand in rund zwei Monaten ein vollständiges Qualitätsmanagement-Handbuch in elektronischer Form vor, auf das die Mitarbeiter über einen Terminal zugreifen können.

Jede zweite Apotheke berät Kunden in puncto Abführmittel und Nasensprays mangelhaft, urteilte jüngst die Stiftung Warentest, nachdem sie Testkäufe bei 50 Apotheken durchgeführt hatte. Schwarze Schafe? Nicht ausgeschlossen. Aber nur die wenigsten Apotheker können wirklich beweisen, dass sie es besser machen. Zu dieser Gruppe gehört Rainer Kassubek, Inhaber der Kölner Apotheke am Neumarkt. Der Fachapotheker für Offizinpharmazie hat seine Apotheke vom TÜV Rheinland zertifizieren lassen – alle Arbeitsprozesse und -schritte, vor allem die Beratungsdienstleistungen, entsprechen der ISO Norm 9000 EN.

Seit mehr als zwei Jahren beschäftigt sich Rainer Kassubek mit Qualitätsmanagement und Zertifizierungen. Als Mitglied des Vorstands des Marketing Vereins Deutscher Apotheken (MVDA) weiß der Fachapotheker, was Kundenservice heißt: Mit rund 20 Mitarbeitern, großzügigen Öffnungszeiten und angegliedertem Online-Shop ist der Service-Gedanke in der Apotheke am Neumarkt bereits sehr ausgeprägt. Zudem gehört das Unternehmen der Apotheken-gruppe Linda als fester Marke an und ist damit bereits einem hohen Standard verschrieben. Rainer Kassubek wollte jedoch genau wissen, wie sich theoretische Qualitäts-Standards mit der Praxis decken. Dabei ging es dem Apotheker neben der Beratung besonders um die Qualität seiner Logistikprozesse. „Kundenorientierung ist das entscheidende Stichwort“, erläutert Rainer Kassubek. „Wir wollten alle Abläufe neu beleuchten, die dem Kunden direkt oder indirekt zugute kommen.“ Dazu gehören auf der Logistik-Seite beispielsweise ein optimiertes Warenlager samt ständiger Erfassung von Verfallsdaten und Packungs-

mängeln sowie die Überprüfung von Lieferanten und Dispositionszeiten: Sind die Bestellpunkte richtig definiert – deckt sich die Nachfrage nach einem Medikament mit dem Bestand – wie läuft die Zusammenarbeit mit dem Lieferanten? Mit solchen Fragen startete Rainer Kassubek zusammen mit seinem Team in die Analyse des Geschäfts. Während sich der Chef mit den betriebswirtschaftlichen Parametern auseinandersetzte, übernahmen die Mitarbeiter die Aufgabe, Beratungsstandards für unterschiedliche Indikationen beziehungsweise für den Arznei-Verkauf auf Rezept zu formulieren. Nach und nach stellte jedes Team-Mitglied seine Dokumentation für den Umgang mit einem Kunden vor, der nach einem Mittel gegen ein klassisches Problem wie etwa Schnupfen oder Verstopfung verlangt oder ein Rezept einlösen möchte. Darin ist sind alle Fragen aufgelistet, die in der Beratung gestellt werden müssen. Eine knifflige Aufgabe, denn einerseits soll Beratung den Patienten nicht verärgern, wenn er bereits sehr gut informiert ist und nur rasch bedient werden will, andererseits darf sie ihn nicht überfordern, wenn eine intensive Auseinandersetzung mit dem gewünschten Medikament gefragt ist.

„Von diesen Präsentationen profitiert das ganze Team – obwohl wir uns erst nach Feierabend zusammensetzen können, arbeiten alle begeistert daran mit“, so Rainer Kassubek. Das Ganze ist ein fortlaufender Prozess, der ständig an neue Produkte und Erkenntnisse in der Medizin angepasst werden muss. Schon allein deshalb wurde schnell klar, dass die Informationen nicht mit einem einfachen Computerprogramm, geschweige denn sinnvoll per Hand festgehalten werden können. Rainer Kassubek

suchte nach Abhilfe und stieß auf die Dr. Starke Management Systeme GmbH. Das Beratungshaus hat sich auf die Vorbereitung und Unterstützung von Zertifizierungen in Unternehmen spezialisiert und ist besonders im medizinischen Umfeld aktiv. Der Wegweiser auf dem steinigen Pfad zum Audit ist ein Software-Tool von iGrafx, einer Division der Software-Schmiede iGrafx: iGrafx Process hilft, Prozesse grafisch zu modellieren und bietet darüber hinaus die Möglichkeit, Abläufe zu simulieren und zu analysieren, an welchen Punkten der Ist-Zustand verbesserungswürdig ist. Sobald der optimale Prozessablauf gefunden ist, lässt er sich in Diagrammen und Flowcharts mit den entsprechenden Querverweisen in einem Qualitätsmanagementhandbuch festhalten.

Rainer Kassubek testete das Programm mit seinem Qualitätsmanagement-Beauftragten: „Zwei Jahre lang bin ich nicht so recht vorwärts gekommen mit der Dokumentation für eine Zertifizierung. Mit der Software und Beratung des Dr. Starke-Teams kam Bewegung in die Sache.“ iGrafx Process bildete die Hauptprozesse übersichtlich ab und ermöglichte, die entsprechenden Unterstützungsprozessen zu ergänzen und mit Arbeitsanweisungen zu unterlegen. In rund zwei Monaten lag ein vollständiges Qualitätsmanagement-Handbuch in elektronischer Form vor, auf das die Mitarbeiter über einen Terminal zugreifen können. „Es hat sich gezeigt, dass wir die definierten Standards bereits leben“, stellt Rainer Kassubek mit Blick auf das Handbuch fest. Das be-

stätigte dann auch der TÜV Rheinland, der für das Audit mit einem Prüfer und einer Apothekerin anrückte: Die Zertifizierung wurde ohne Auflagen erteilt. Einzig einige Anregungen für den nächsten Termin in einem Jahr nahm die Apotheke mit, etwa wie sich der Dokumentationsprozess im Labor vereinfachen lässt. „Wer sich für die Zukunft absichern und für Partner im Gesundheitswesen interessant sein will, kommt um eine Zertifizierung nicht herum“, ist sich der Apotheker sicher. „Der TÜV ist die einzige Institution, die überall unumstritten anerkannt ist.“ Um so mehr freut es den Kölner, dass seine Qualitätsstandards ebenso unumstritten aufgenommen worden sind: Die TÜV Rheinland-Prüfer haben bereits nachgefragt, ob Rainer Kassubek nicht umgekehrt Anregungen für die Zertifizierung von Apotheken geben kann.

Hauptsitz EMEA

Dr. Johann-Heitzer-Straße 2
85757 Karlsfeld
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100
Fax: +49 (0) 8131 3175 101
info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.de

Österreich

Dr. Starke Managementsysteme
Austria GmbH
Fischhof 3
1010 Wien
Tel.: +43 (0) 1 74040 3520
Fax: +43 (0) 1 74040 3522
www.iGrafx.at

Vertretungen u. a. in:

USA - Weltweiter Stammsitz

Australien	Korea
Benelux	Mexiko
Brasilien	Österreich
Dänemark	Polen
Frankreich	Schweden
Italien	Schweiz
Japan	Slowenien
Jordanien	Spanien
Kanada	UK & Irland

Weitere Kontaktdaten:

www.iGrafx.de/contact

Weitere Kontaktdaten:

www.iGrafx.de/contact