

Apothek am Reumannplatz, Wien Straffere Prozesse für mehr Kundenservice

„Dienst am Kunden – besserer Service
durch höhere Prozessqualität.“

Reinhard Scholda
Apothek am Reumannplatz



IM FOKUS

Apothek am Reumannplatz,
Wien

HERAUSFORDERUNG

Einführung und Anwendung
eines Qualitätssicherungs-
systems, welches das Personal
unterstützt und nicht unnötig
von der eigentlichen Arbeit
abhält.

DIE LÖSUNG

iGrafx® Flowcharter™

DIE VORTEILE

Qualitätssicherungssystem
mit der Möglichkeit
zur Hinterlegung
von Dokumenten
und Anweisungen.
Zugriff per Mausclick.

Mit der Neuauflage der Apothekenbetriebsordnung rücken auch die Visitationsbestimmungen wieder ins Blickfeld. Statt mit großem Aufwand Prüfer an die Standorte zu schicken, ist ein umgekehrtes Modell denkbar: Apotheken stellen mit Qualitätszertifikaten die Erfüllung von Richtlinien unter Beweis. Daran knüpfen sich eine Reihe von Vorteilen: Mit einem entsprechendem Qualitätssicherungssystem könnten Apotheken Service auf höchstem Niveau bieten, statt eigens für die Visitationen einen 'Frühjahrsputz' anzustoßen. Besserer Service sorgt wiederum für zufriedenerer Kunden, die gern wieder kommen und im Idealfall als Stammkunden zusätzlichen Umsatz bescheren.

Qualitätsmanagement: Anleihen in der produzierenden Industrie

Derzeit finden sich Qualitätssicherungssysteme klassischerweise in der produzierenden Industrie, die auf eine Zertifizierung nach einer ISO-Norm abzielen. Dort haben die Systeme für das medizinische Umfeld ihre Anleihen gemacht. Wie das in der Praxis aussehen kann, zeigt die Apotheke am Reumannplatz in Wien. Die Traditionsapotheke, die seit 1875 besteht, zählt heute zu den modernsten und mit rund 30 Mitarbeitern zu den größten Apotheken Österreichs. Mag. pharm. Reinhard Scholda führte dort im Jänner 2004 ein Qualitätssicherungssystem auf elektronischer Basis ein, um zum einen Prozesse transparenter zu gestalten und zum anderen die Kommunikation mit den Mitarbeitern zu verbessern, was die Umsetzung von neuen Arbeitsanweisungen angeht.

Magister Scholda hatte nicht von vornherein nach einer EDV-gestützten Lösung gesucht. Gespräche mit Qualitätsmanagement-Verantwortlichen aus anderen Branchen zeigten allerdings, dass die Dokumentationen, die Qualitätsmanagement zugrunde liegen, eine wahre Papierflut bedingen, von einer Zertifizierung ganz zu schweigen.

Angesichts des laufenden Tagesgeschäfts durfte die Einführung und Anwendung eines Qualitätssicherungssystems das Personal nicht unnötig von der eigentlichen Arbeit abhalten. Mit diesen Vorgaben im Hinterkopf stieß Reinhard Scholda auf Dieter Raible von der Dr. Starke Management-systeme Austria 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: 'iGrafx Flowcharter' hilft, Prozesse grafisch zu modellieren und bietet darüber hinaus die Möglichkeit, Abläufe zu analysieren und optimieren, 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.

Die Idee, die Kommunikation rund um das Qualitätsmanagement auf Computer zu stützen, gefiel: Denn die Apotheke am Reumannplatz ist von der Tara bis zum Backoffice vernetzt – an jedem Arbeitsplatz steht also ein Rechner zum Zugriff auf ein späteres Qualitätsmanagementhandbuch zur Verfügung.

Qualitätsoptimierung in der Praxis

In einem zweistufigen Prozess machte sich Reinhard Scholda an die Einführung: In der ersten Phase setzte sich ausschließlich die Apothekenleitung mit dem Modell auseinander, das Dieter Raible vorschlug. Darin waren klassische Haupt- und Unterstützungsprozesse bereits angelegt, so dass sie nur noch auf typische Besonderheiten der Apotheke am Reumannplatz angepasst werden mussten. Mit diesem Prozesskonstrukt als Basis stieß Magister Scholda die zweite Phase auf Prozessebene an: In enger Zusammenarbeit mit seinen Mitarbeitern wurde

„Aber wir haben mit unserem Qualitätsmanagement einen Beitrag zu standespolitischem Vordenken geleistet. Priorität 1 muss der Dienst am Kunden sein – sprich besserer Service durch höhere Prozessqualität.“

jeder Prozessschritt unter die Lupe genommen und dokumentiert. Allein bei diesen Überlegungen brachten die Mitarbeiter zahlreiche Verbesserungsvorschläge an, die gleich in die Dokumentation einfließen. Ein Beispiel: Methadon-Patienten wurden bisher als Laufkundschaft betrachtet, obwohl sie einmal wöchentlich ihre Ersatzdroge auf Rezept abholten. Nach den überarbeiteten Prozessregeln gelten sie jetzt als Stammkunden, für die eine entsprechende Kundendatei im Computersystem der Apotheke angelegt wird. So können die Mitarbeiter jetzt schneller überprüfen, ob ein Patient seine Rezeptgebühr bereits entrichtet hat oder welche Medikamente zuvor ausgegeben worden sind. Gleichzeitig kann in dem System beispielsweise die Suchtgiftverordnung hinterlegt werden, so dass die Mitarbeiter kurz die Übereinstimmung des Rezepts mit den Vorschriften feststellen können.

Die Möglichkeit, Dokumente und Anweisungen zu hinterlegen, gehört zu den zentralen Vorteilen des Qualitätssicherungssystems: Anstatt nach der Liste suchen zu müssen, die den Inhalt einer Hausapotheke empfiehlt, oder den österreichischen Impfplan ausweist, genügt ein Mausklick und der Mitarbeiter kann sich das entsprechende Dokument auf den Bildschirm holen. Weniger Zeit in die Suche zu investieren, bedeutet gleichzeitig mehr Zeit für den Kunden.

Hohe Akzeptanz unter Mitarbeitern

In gut einem halben Jahr stand die Dokumentation der Prozesse, bevor das Apothekenteam erstmals direkt am Arbeitsplatz auf Arbeitsanleitungen und Informationen, die im System hinter den einzelnen Prozessschritten hinterlegt sind, zugreifen konnten. Die anfängliche Skepsis der Mitarbeiter, sich mit dem System auseinanderzusetzen, schwand, als sich der Gedanke durchsetzte, dass es sich hier um ein ‚Erleichterungsinstrument‘ handelt, das im Apothekenalltag für mehr Raum sorgt. Je häufiger die Mitarbeiter zudem sahen, dass ihre eigenen Gedanken und Vorschläge für optimierte Prozessabläufe tatsächlich als verbindlich im System dokumentiert sind, umso mehr stieg die Akzeptanz. Da das System Windows-basiert ist, reichen Kenntnisse in Word und Excel, um es zu bedienen. Dabei geht es allerdings nur um eine reine Lesefunktion - die Mitarbeiter haben auf ihren Arbeitsstationen nicht die Möglichkeit, Prozesse zu ändern.