

# Qualitätsmanagement bringt System in den Apothekenalltag

Ordnung ist das halbe Leben – doch die Einrichtung eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems (QMS) in der Apotheke bringt noch mehr Vorteile. Durch standardisierte Arbeitsabläufe werden Fehlerquellen eliminiert, Arbeitsabläufe effizienter gestaltet und Missverständnisse vermieden, wodurch auch die Kundenzufriedenheit steigt. Hat die Apotheke eine QMS-Zertifizierung erhalten, sind Kontrollen durch den Pharmazierat oder das Gewerbeaufsichtsamt kein Problem mehr, da durch QMS die Qualität des Betriebes automatisch dokumentiert ist.



*Bettina Jäkel-Schmidt ist seit 1991 im Personalmanagement verschiedener Unternehmen mit Schwerpunkt Personal- und Organisationsentwicklung tätig. Nach einer Personalleitungsposition in einem Krankenhaus steuert sie seit 2007 die interne Personalentwicklung der InWEnt internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH in Bonn.*

Qualitätsmanagement (QM) zielt darauf ab, die Qualität von Dienstleistungen und Produkten jederzeit zu gewährleisten, ständig zu optimieren und somit den Geschäftserfolg auf lange Sicht zu garantieren. Wer ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) aufgebaut hat, kann ein Qualitätzertifikat erwerben. Dieses ist ein nach außen sichtbares Zeichen, das die Einführung eines anerkannten QM-Systems dokumentiert. Die für die Zertifizierung zu erfüllenden Anforderungen sind in der QM-Satzung der jeweiligen Apothekenkammer, den Leitlinien der Bundesapothekenkammer und der Norm DIN ISO 9001 festgelegt.

## Weiterkommen mit QMS

Die Arbeitswelt des Apothekers ist komplex – ein gutes QMS schafft Durchblick und Sicherheit. Eingefahrene Arbeitsabläufe können überdacht, rationalisiert und optimiert werden. Auf allen Ebenen

des Betriebes wird durch Kosteneinsparung und den Zugewinn von Umsatzpotenzialen Mehrwert geschaffen. Ein gut funktionierendes und mit Leben erfülltes QM-System setzt Ressourcen frei für eine intensivere Beratung, verbesserte Dienstleistungen und eine verstärkte Umsetzung der pharmazeutischen Betreuung. In zertifizierten Apotheken fördert das Qualitätsmanagementhandbuch eine einheitliche und fundierte Beratungsempfehlung. Apotheken mit QMS profilieren sich deutlicher und gezielter in bestimmten Bereichen pharmazeutischer Dienstleistungen.

Aus der Perspektive des Kunden ist QMS nicht nur auf dem Zertifikat „lesbar“, sondern unmittelbar „erlebbar“: Er fühlt sich besser beraten und betreut, ist zufriedener und kommt gerne wieder.

Von einer stärkeren Kundenbindung und einer gesteigerten Effizienz profitiert