

1

So erstellen Sie Ihre Qualitätsmanagementdokumentation (QMD)

1.1 Schnelleinstieg: In fünf Schritten zu Ihrem apothekeninternen Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Schritt 1: Entscheidung treffen

Entscheiden Sie sich aktiv dafür, Ihr QMS einzuführen.

Nutzen Sie als Grundlage für Ihre Entscheidung die Informationen der in ► Kapitel 2 beschriebenen „Grundlagen und Anforderungen“. Dort ist beschrieben, welche gesetzlichen Grundlagen es für das QMS in Apotheken gibt.

Teilen Sie die Entscheidung Ihren Mitarbeitern mit und erläutern Sie die weitere Vorgehensweise.

Die neue DIN EN ISO 9001:2015 kennt keinen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) mehr.

Sie können einen Qualitätsmanagementverantwortlichen (QMV) benennen, der das „Projekt“ QM antreibt und regelmäßig daran arbeitet.

Schritt 2: Muster-QMD übernehmen

Über Ihren Zugang auf Online-PlusBase laden Sie ganz einfach die Muster-QMD bzw. QMH (Qualitätsmanagementhandbuch; veralteter Begriff – hier gleichwertig gebraucht) auf Ihren Apotheken-PC.

Übernehmen Sie die gesamte Struktur der Dokumentation. Damit haben Sie schon das „Gerüst“ der Dokumentation fertig. An einem Gerüst lassen sich die einzelnen Bauteile (Prozesse) einfacher einpassen.

Schritt 3: Regelungen individuell anpassen

Die Musterdokumentation ist so aufgebaut, dass sie für jede Apotheke mit den am häufigsten angebotenen Dienstleistungsprofil anzuwenden ist. Jetzt müssen Sie nur noch die einzelnen Prozesse so überarbeiten, dass sie genau zu Ihrer Apotheke passen. Tipps zur Überarbeitung der einzelnen Prozesse finden Sie in Teil 2 dieses Ordners. Prozessbeschreibungen, die

Sie nicht benötigen, da diese Dienstleistung bei Ihnen nicht abgefragt wird, streichen Sie einfach im Inhaltsverzeichnis. Entweder haben Sie dann eine Lücke im Inhaltsverzeichnis (Prozessnummer ist in der Spalte Inhaltsverzeichnis „Dokument“ mit n.a. gefüllt) oder Sie bauen die Zählung der Prozess neu auf, wenn die Dokumentation vollständig ist.

Speichern Sie Ihre Änderungen in der vorgegebenen Struktur ab. So wird aus der Musterdokumentation Ihre eigene, speziell auf Ihre Apotheke abgestimmte QMD.

Schritt 4: Regelungen umsetzen

Die Überarbeitungen, die Sie in der Dokumentation vorgenommen haben, sollen möglichst genau Ihre Abläufe und Vorgehensweisen in der Apotheke beschreiben. Denn alles, was Sie festlegen, soll natürlich auch so umgesetzt werden.

Schulen Sie Ihre Mitarbeiter in der Umsetzung der vereinbarten Regelungen.

Schritt 5: Aktualität überprüfen

Durch regelmäßige eigene Kontrollen und/oder die Überprüfung durch eine Zertifizierungsstelle gewährleisten Sie, dass Ihre apothekeninterne QMD immer auf dem Laufenden bleibt.

Diese Überprüfungen dienen der ständigen Verbesserung Ihrer Abläufe und helfen damit, Ihren Erfolg zu sichern! Übrigens: „Die ständige Verbesserung“ ist eine wichtige Säule der revidierten DIN EN ISO 9001:2015.

1.2 So arbeiten Sie mit dieser Praxislösung

Sie haben als Qualitätsmanagementverantwortlicher (QMV) oder Projektbeauftragter die Aufgabe, für Ihre Apotheke ein QMS aufzubauen? Und dies wahrscheinlich neben Ihren anderen Aufgaben, die ja

auch erledigt werden müssen? Lassen Sie sich bestätigen: So schwierig ist das Ganze gar nicht! Dennoch muss die Apothekenleitung dahinter stehen und Ihnen Zeit einräumen, um die Prozessbeschreibungen individuell anpassen zu können.

Der erste Schritt nach der Information von Seiten des Apothekenleiters und dessen klarer Absichtserklärung ist das Erstellen einer Dokumentation (man spricht bei der DIN EN ISO 9001:2015 nicht mehr von einem QMH sondern von einer Dokumentation). Vermutlich haben Sie bisher – wie die meisten Ihrer Kollegen und Kolleginnen – noch nie eine entsprechende Dokumentation erarbeitet. Da ist man dann auch nicht sicher, was eigentlich wirklich gefordert wird und was z.B. alles in einer Verfahrensbeschreibung fixiert werden muss und was nicht.

Vielleicht haben Sie auch schon von den Kolleginnen und Kollegen anderer Apotheken gehört, dass das Erstellen einer Dokumentation sehr viel Zeit und Arbeit kostet. Aber genau diese Arbeit kann Ihnen die Praxislösung „QM in der Apotheke“ sehr erleichtern und je nach Arbeitsweise kommen Sie mit wenigen Wochen (oder Stunden pro Tag) aus, um Ihre optimale eigene Dokumentation zu erstellen.

Natürlich sollten Sie auch das gesamte Apothekenteam mit in die Arbeit einbeziehen – niemand kann alle Arbeitsabläufe einer Apotheke so genau darstellen, dass sie stimmig sind und somit alleine ein QMS aufbauen. Auch dieses „mit-ins-Boot-Holen“ wird Ihnen mit der klaren und einfachen Struktur Ihrer Praxislösung leicht gemacht.

Sparen Sie also Zeit und arbeiten Sie effizient mit allen Apothekenmitarbeiter/-innen an Ihrer individuellen Dokumentation.

1.2.1 Wie entsteht ein QMS in der Apotheke?

Wenn Sie sich neu mit dem Thema Qualitätssystem auseinandersetzen, werden Sie sich fragen, welchen Nutzen Sie und Ihre Apotheke von solch einer umfassenden Arbeit haben.

■ **WICHTIG** Der Erfolg liegt klar auf der Hand: Ihre Apotheke wird durch Ihr QMS noch besser organisiert. Es gibt klare Strukturen und beschriebene Vorgehensweisen für alle Arbeiten. Ihre Kollegen und Mitarbeiter werden noch mehr Freude an ihrer Arbeit haben. Ihre Kunden werden noch zufriedener sein. Damit wird auch der wirtschaftliche Erfolg Ihrer Apotheke steigen.

Lesen Sie zum ersten Mal die Norm DIN EN ISO 9001 – aktuelle Version mit Fachbegriffen wie Prozessorientierung? Oder fragen Sie sich, ob Sie mit Ihrem QMS eine Zertifizierung anstreben sollen? Viele derartige, grundsätzliche Fragen beantwortet Ihnen das ► Kapitel 2 „Grundlagen und Anforderungen“.

1.2.2 Der einfache Einstieg

Ihre Praxislösung „QM in der Apotheke“ setzt sich zusammen aus den gedruckten Teilen, zu denen natürlich auch eine gedruckte Version Ihrer Muster-QMD gehört und der Möglichkeit zum Download auf Online-PlusBase. Sie können beide Elemente gut miteinander kombinieren. Die gedruckte Dokumentation ist zum Nachschlagen, Nachlesen und Notizmachen gedacht. Hier können Sie auch eigene Notizblätter einheften.

Sie haben mit der QMD also keine theoretische Fachliteratur erhalten, sondern eine praxisnahe Arbeitsgrundlage, die Ihnen Ihre Aufgaben erleichtert.

Teil 1: Das sollten Sie lesen, bevor Sie Ihr QM starten

Das gedruckte Werk gibt Ihnen in Teil 1 des Ordners praktische Hinweise für die Arbeit mit den bereitgestellten Unterlagen sowie allgemeine Hintergrundinformationen zum Thema „Qualitätsmanagement“.

In ► Kapitel 1 erhalten Sie Hinweise und Informationen. Auch die Anwendung der elektronischen Arbeitshilfen wird detailliert beschrieben.

In ► Kapitel 2 wird auf die Hintergründe zum Qualitätsmanagement eingegangen. Warum und in welchem Umfang ist ein QMS für Apotheken gefordert? Was ist die ISO-Norm und worin unterscheidet sich die ABDA-Mustersatzung von der Norm? Für wen ist eine Zertifizierung sinnvoll? Hier erhalten Sie praxisingerechte Informationen zu den rechtlichen Grundlagen und Anforderungen.

Teil 2: Tipps für die Erarbeitung der apothekenindividuellen Prozessbeschreibungen

In Teil 2 dieses Ordners erhalten Sie vielfältige Tipps, die Ihnen die Erstellung Ihrer apothekenindividuellen Dokumentation erleichtern. Sie erfahren, was Sie bei der Erstellung des jeweiligen QMD-Kapitels brauchen oder gegebenenfalls auch einmal weglassen können, worauf es im Wesentlichen ankommt und warum Sie diese Prozessbeschreibung benötigen.

Teil 3: Muster-QM-Dokumentation

Im dritten Teil dieses Ordners finden Sie eine vollständige und ausformulierte Musterdokumentation

(in blau gedruckt). Jedes Kapitel Ihrer Musterdokumentation bildet eine oder mehrere Prozessbeschreibungen ab. Bei einigen Prozessbeschreibungen sind zusätzlich weitere, unterstützende Dokumente angefügt, z. B. Checklisten, Formulare etc. Diese werden „mitgeltende Unterlagen“ genannt.

Ein Dokumentationskapitel besteht also in der Regel aus der Prozessbeschreibung und den dazu mitgeltenden Unterlagen (z. B. Formulare, Checklisten usw.).

- **WICHTIG** Dokumentationskapitel und Prozessbeschreibungen können auch auf Anlagen verweisen. Diese werden nicht gesondert freigegeben. Die „mitgeltenden Unterlagen“ sind dagegen eigenständige Dokumente, die entsprechend der Prozessbeschreibung „Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen“ gelenkt und versioniert werden müssen.

Alle Prozessdarstellungen, Abläufe und mitgeltende Unterlagen der Muster-QMD wurden von den Autoren für Sie vorformuliert.

Nutzen Sie die gedruckte Musterdokumentation als Ihr Arbeitsmuster, das Sie zusammen mit Ihren Kolleginnen und Kollegen in Ihre eigene Verfahrensbeschreibungen umarbeiten.

1.3 So erstellen Sie schnell und einfach Ihre eigene QM-Dokumentation

Ihre eigene Apotheken-Dokumentation können Sie ganz einfach auf der Grundlage der Musterdokumentation erstellen.

- **WICHTIG** Auch wenn alles bereits für Sie vorformuliert wurde: Übernehmen Sie keine Inhalte, die nicht ganz genau so auch auf Ihre Apotheke passen. Denn: „Der Teufel steckt im Detail.“ Prüfen Sie daher sehr sorgfältig (auch mithilfe Ihrer Kolleginnen und Kollegen), ob jedes beschriebene Detail auch tatsächlich Ihrer Praxis entspricht. Wenn nicht, dann passen Sie es an die Gegebenheiten Ihrer Apotheke an.

Wie passen Sie die einzelnen Kapitel der Musterdokumentation an die individuellen Belange Ihrer Apotheke an?

Die Kapitel der Musterdokumentation wurden im Format Microsoft Office Word erstellt. Das heißt, Sie können sie mit der gängigen Office-Software bearbei-

ten. Hierfür sind allerdings schon einige grundlegende Kenntnisse im Umgang mit Word erforderlich. Sicher werden Ihnen die folgenden Hinweise und Tipps ausreichen, um Ihre QMD-Kapitel erfolgreich zu erstellen.

1. Kopfzeile verändern

Am besten beginnen Sie damit, das Layout anzupassen. Dazu gehört zunächst, dass Sie in der Kopfzeile den Schriftzug „Muster-Apotheke“ durch den Namen und/oder das Logo Ihrer Apotheke ersetzen.

■ TIPP

Durch Doppelklicken auf die Kopfzeile können Sie diese öffnen und bearbeiten. Wenn Sie ein Logo einfügen möchten, öffnen Sie dieses im vorliegenden Format (z. B. JPG, BMP, TIF) und kopieren Sie es in die Zwischenablage. Sie müssen dann nur noch alle Dateien nacheinander öffnen und das Logo an der von Ihnen vorgesehenen Stelle einfügen.

- **WICHTIG** Reichen Sie auf keinen Fall eine Dokumentation bei der Zertifizierungsstelle ein, in dem noch der Schriftzug „Muster-Apotheke“ enthalten ist. Das lässt den Verdacht aufkommen, dass Sie „blind“ Inhalte übernommen haben, ohne sie zu prüfen. Oder die Dokumentation wurde nur für das Regal und den Zertifizierer produziert.

2. Kapitelnummer

Die rechte Spalte der Kopfzeile enthält die Kapitelnummer. Wenn Sie die grundsätzliche Struktur der Muster-QMD (Muster-QMH) beibehalten wollen, sollten Sie die Kapitelnummer nicht verändern.

3. Datum in der Kopfzeile

Das Datum in der Kopfzeile sollte immer dem Datum der Gültigkeit der Version entsprechen. Das Kapitel/der Prozess tritt zu diesem Datum in Kraft. Das Datum der aktuellen Version kann den Tag angeben, an dem der Apothekeninhaber das betreffende Kapitel/ den Prozess freigegeben hat. Es kann aber auch ein späteres Datum gewählt werden (z. B. wenn alle Kapitel gemeinsam zu einem bestimmten Datum in Kraft treten sollen oder der geänderte Prozess geschult ist).

Hinweis: In einigen Dokumenten ist noch der Begriff „Ausgabe“ zu finden. Das ist ein in früheren ISO-Versionen verwendeter Begriff und wird ersetzt durch den universelleren Begriff „Version“. In mancher Definition ist mit „Ausgabe“ auch die gesamte QMD gemeint, was aber nur dann einen Sinn ergibt,

wenn eine gesamte QMD erneuert und ausgetauscht wird. Bei kontinuierlicher Verbesserung und Aktualisierung der QMD werden immer nur einzelne Dokumente aktualisiert und erhalten somit eine neue Version.

■ TIPP

Setzen Sie das Datum in der Kopfzeile immer als fixes Datum ein. Das heißt, schreiben Sie die Ziffern des Datums hinein und verwenden Sie kein automatisches Datumsfeld. Nur so ist gewährleistet, dass das Datum der In-Kraft-Setzung mit dem Datum der Versionsänderung in der Änderungshistorie immer gleich bleibt.

4. Fußzeile ändern

Die Fußzeile enthält mehrere freie Felder zum Einfügen von Informationen zu den einzelnen Unterlagen. Diese sind für Sie vor allem dann hilfreich, wenn Sie die Verfahrensbeschreibungen (= Prozessbeschreibungen) ausdrucken. Durch die Angaben in der Fußzeile findet sich jeder dann gut zurecht und die Prozessbeschreibung ist gut auffindbar auf Ihrem Fileserver.

Die Fußzeile können Sie durch Doppelklicken zum Bearbeiten öffnen.

5. Dateipfad

Der Dateipfad gibt an, wo sich die jeweilige Datei auf Ihrem PC befindet. Der Pfad könnte z. B. heißen: C:\DAV\QM-Dokumentation\Qualitätsmanagementsystem\2.1 QM im Unternehmen, wenn Sie die entsprechenden Verzeichnisse angelegt bzw. von Online-PlusBase übernommen haben.

■ TIPP

Den Dateipfad können Sie über ein automatisches Feld einfügen lassen. Bringen Sie dazu den Cursor zunächst in das Feld der Fußzeile und klicken Sie dann im Menü auf „Einfügen/Feld/Filename oder Dateiname/Feldfunktion/Optionen/Spezifische Schalter/Hinzufügen/ok“. Dann erscheint automatisch der richtige Pfad.

6. Erstellt von

In das Feld „erstellt von“ sollte der Name der Person eingetragen werden, die den entsprechenden Prozess maßgeblich inhaltlich erarbeitet hat. Werden handschriftliche Inhalte von einer Sekretärin oder einer anderen unterstützenden Kraft eingegeben, so sollte immer der inhaltliche Urheber in dieser Rubrik stehen.

7. Versionsnummer

Die Versionsnummer müssen Sie bei der ersten freigegebenen QMD noch nicht ändern (sie ist bereits als Version 01 eingetragen).

■ **WICHTIG** Bei jeder neu freigegebenen Version einzelner Dokumente der QMD muss die Versionsnummer verändert (d.h. hochgezählt) werden. Die nächste Überarbeitung Ihrer QMD (im einzelnen Dokument) erhält also die Versionsnummer 02.

8. Seitenzahl

In den voreingestellten Dokumenten, die Sie in der Muster-QMD vorfinden, passen sich die Seitenzahl und die Zahl der gesamten Seiten eines Dokuments automatisch an, auch wenn Sie textliche Änderungen vornehmen. Diese automatische Funktion sollten Sie nicht verändern, damit Sie immer die richtige Nummerierung haben und sich darum nicht mehr kümmern müssen.

9. Mitgeltende Unterlagen

Die für die Prozessbeschreibungen dargestellten Möglichkeiten der Anpassung sind grundsätzlich auch für die mitgeltenden Unterlagen anwendbar, wie in den Punkten 1 bis 9 beschrieben. Evtl. sind mitgeltende Unterlagen aber mit einem Schreibschutz belegt. Nur wenn der Schreibschutz aktiv ist, können Checkboxen direkt am Computer angekreuzt werden oder Formularfelder ausgefüllt werden – andere Textbereiche sind dann automatisch von der (versehentlichen) Bearbeitung ausgeschlossen. Um dennoch Anpassungen an diesen Dokumenten vornehmen zu können, muss der Schreibschutz vorübergehend deaktiviert werden.

■ TIPP

Sie merken, ob ein Dokument einen Schreibschutz trägt, indem Sie auf die Kopfzeile doppelklicken, diese sich aber nicht öffnet. Stattdessen springt der Cursor immer auf das erste Formularfeld.

Inhalte anpassen

Neben den notwendigen formellen Änderungen sollten Sie in jedem Fall alle inhaltlichen Vorgaben der Muster-QMD äußerst sorgfältig prüfen. Die vorliegende Muster-QMD stellt eine sehr praxisnahe Hilfestellung dar und Sie können sicherlich einige Inhalte unverändert übernehmen. Aber prüfen Sie bitte ganz genau, welche Abläufe in Ihrer Apotheke anders gestaltet sind als in der Muster-Apotheke.

■ **WICHTIG** Für eine Zertifizierung ist es schlimmer, wenn beschriebene Abläufe nicht umgesetzt werden, als wenn gut ablaufende Prozesse nicht vollständig beschrieben sind. Beschreiben Sie also in Ihrer Dokumentation genau das, was Sie auch tatsächlich in Ihrer Apotheke umsetzen. Aber Achtung: bei einer Zertifizierung kommt es natürlich auch darauf an, alle Normforderungen umzusetzen. Sie sollten also auf beide Punkte achten.

Auch wenn Sie Ihr Managementsystem nicht zertifizieren lassen möchten, denken Sie an seinen Zweck: Das QMD dient als Vorgabe für die Mitarbeiter, wie sie arbeiten müssen, und natürlich auch als Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Daher sollten Sie auch ohne Zertifizierung die Prozessbeschreibungen immer an Ihre tatsächliche Arbeitsweise anpassen.

■ **TIPP**
Bei der Erstellung der QMD neigt man dazu, die Dinge so zu beschreiben, wie man sie gerne hätte. Prüfen Sie bitte kritisch, ob Sie das auch wirklich umsetzen können. Wenn nein, bietet es sich an, dies über Ziele zu regeln und step-by-step zu Ihrem Wunschergebnis zu kommen.

Freigabe der QM-Dokumentation

Wenn alle Abläufe wie beschrieben von Ihnen und Ihren Kollegen geändert und angepasst wurden, sollten Sie vom Apothekeninhaber freigegeben werden. Dies geschieht zum einen durch seine Unterschrift auf dem Deckblatt der QMD. Zum anderen sollten auch alle Dokumentationskapitel gesondert freigegeben werden. Dafür ist jeweils eine Freigabezeile (Kürzel Mitarbeiter) vorgesehen.

Setzen Sie immer den Apothekeninhaber an erste Stelle in die Leiste „Kürzel Mitarbeiter“.

■ **WICHTIG** Die Autoren haben die Muster-QMD bewusst so angelegt, dass alle Kapitel einzeln freigegeben werden sollen. Eine „Pauschalfreigabe“ erscheint zwar am Anfang einfacher, zieht aber einen höheren Aufwand bei späteren Prozessaktualisierungen und -Anpassungen nach sich.

Ein QMS ist nur dann gut und praktikabel, wenn es sich den sich verändernden Bedingungen anpasst und das natürlich möglichst zeitnah. Das heißt, es müssen immer wieder mal Änderungen in einzelnen Dokumenten vorgenommen werden. Wenn Sie das gesamte System mit einer einzigen Unterschrift freigeben wollten, so müssten Sie bei kleinen Änderun-

gen immer auch das gesamte System mit neuen Ausgabennummern und Daten versehen. Das wird auf Dauer sehr arbeitsaufwändig und zudem wesentlich komplizierter.

Bestätigung durch Mitarbeiter

Da das QMD in erster Linie eine Arbeitsvorgabe darstellt, sollten alle in einen Prozess eingebundenen Mitarbeiter/-innen die Kenntnis dieser Arbeitsvorgabe durch ihre Unterschrift in der Leiste „Kürzel Mitarbeiter“ bestätigen.

1.4 Hält diese Muster-QM-Dokumentation einer Dokumentenprüfung stand?

1

Wenn Sie planen, Ihr Qualitätsmanagementsystem von einer Zertifizierungsstelle begutachten bzw. zertifizieren zu lassen, dann interessiert Sie natürlich die Frage, ob diese Muster-QMD dafür die geeignete Vorlage ist.

Nehmen wir die Antwort gleich vorweg: Die Muster-QMD hält einer Dokumentenprüfung durch die Zertifizierungsstelle stand!

Die Konformität der Muster-QMD mit den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001 und den Anforderungen der aktuellen Apothekenbetriebsordnung wurde von der DEKRA certification GmbH bestätigt.

Die DEKRA certification GmbH hat eine unabhängige Prüfung der Muster-QMD und aller mitgeltenden Unterlagen so durchgeführt, als wäre es die Einleitung für ein Zertifizierungsverfahren. Es erfolgte ein Abgleich der Muster-QMD mit den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 (Normkonformität).

■ **WICHTIG** Natürlich wird bei einer Zertifizierung nicht nur geprüft, ob Ihre Dokumente stimmen, also normkonform sind. Auch die Umsetzung der Vorgaben in Ihrer Apotheke wird durch den Zertifizierungsauditor im Audit vor Ort geprüft.

Es ist anzumerken, dass die Gliederung dieser Muster-QMD sich stark an die Anforderungen der ABDA-Mustersatzung anlehnt. Dadurch wird eine prozessorientierte Struktur des QMD nicht durchgängig eingehalten.

Es war uns jedoch wichtig, dass Ihre Musterdokumentation sowohl von unabhängigen Zertifizierern als auch von den Apothekenkammern anerkannt wird.



PRÜFBESTÄTIGUNG



DEKRA Certification GmbH bestätigt hiermit, dass das

Muster-QM-Handbuch „QM in der Apotheke“ Stand: 2016

des Unternehmens

**Deutscher Apotheker Verlag
Birkenwaldstraße 44
D-70191 Stuttgart**

die Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 und der Apothekenbetriebsordnung § 2a erfüllt, so dass das Handbuch als praktikabler Leitfaden zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems genutzt werden kann.

Der Nachweis wurde durch eine Dokumentenprüfung mit Bericht vom 24.01.2017 erbracht.

Bestätigungs-Registrier-Nr.: 990217003


Lothar Weinhofen



Stuttgart, den 22. Februar 2017

Bei Änderungen des o.g. Muster-QM-Handbuchs verliert diese Bestätigung umgehend ihre Gültigkeit.

DEKRA Certification GmbH • Handwerkstraße 15 • 70565 Stuttgart • Deutschland • www.dekra-certification.de

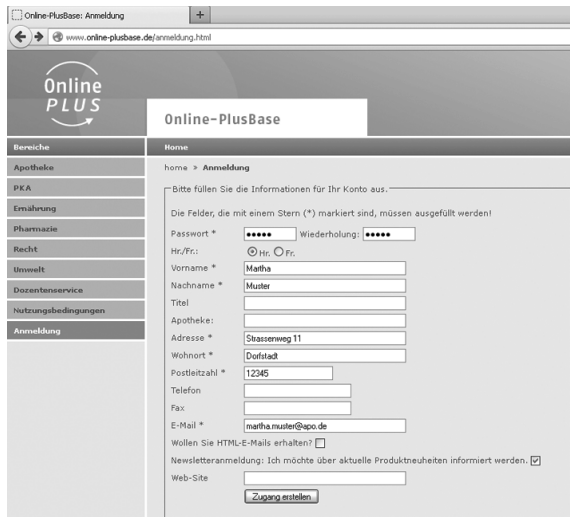
○ **Abb. 1.1.** Prüfbericht der Zertifizierungsstelle DEKRA Certification GmbH

TIPP

Wenn Sie eine reine prozessorientierte Struktur Ihres Managementsystems erreichen möchten, strukturieren Sie die Prozesse nach Führungs-, Haupt-, Unterstützungs- und Verbesserungsprozessen, wie in ► Kapitel 2.2.1 dargestellt.

1.5 Download der Muster-QMD-Dateien

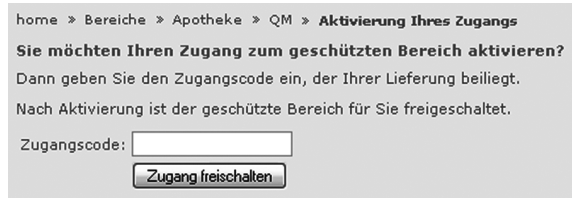
Öffnen Sie in Ihrem Internet-Browser die Seite www.online-plusbase.de und melden Sie sich als Benutzer an. Haben Sie schon einen Online-PlusBase-Zugang, so reicht es aus, im Login-Bereich auf der rechten Seite Ihre Email-Adresse und Ihr Passwort einzugeben. Haben Sie noch keinen Online-PlusBase-Zugang, so klicken Sie bitte im Menü auf der linken Seite auf den untersten Menüpunkt „Anmeldung“. Füllen Sie das sich öffnende Formular aus und bestätigen Sie durch Auswahl des Buttons „Zugang erstellen“.



Sie erhalten eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse, in der Sie gebeten werden, durch Klick auf einen mitgesendeten Link Ihre Anmeldung zu bestätigen. Nach dieser Bestätigung ist Ihr persönlicher Online-PlusBase-Zugang freigeschaltet.

Im Online-PlusBase-Bereich können Sie ergänzende Dateien zu vielen Werken des Deutschen Apotheker Verlags ansehen oder herunterladen, sofern Sie das jeweilige Werk besitzen. Der Zugang zu den verfügbaren Materialien der verschiedenen Werke muss deshalb einzeln aktiviert werden.

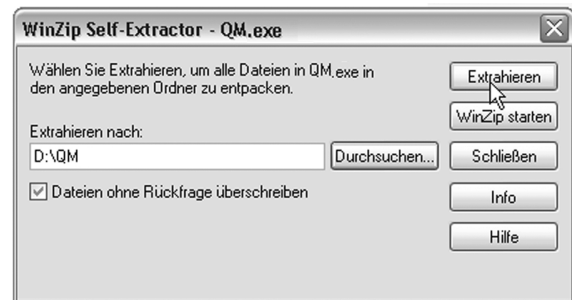
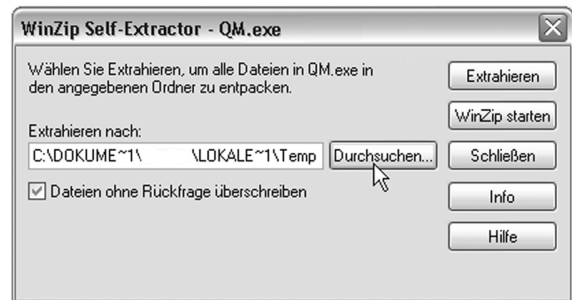
Um die Muster-QMD-Dateien von „QM in der Apotheke“ herunter zu laden, wählen Sie bitte in der linken Menüleiste den Bereich „Apotheke“ und darin den Ordner „QM Basic (aktuelles Jahr)“ aus. Es erscheint ein Unterpunkt „Aktivierung Ihres Zugangs“. Wenn Sie diesen anklicken, öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie Ihren Zugangscode eingeben können.



1

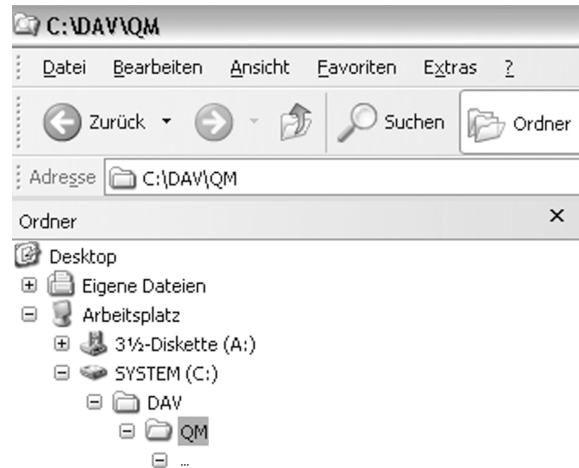
Den Zugangscode finden Sie auf einem gesonderten Zettel, der Ihrer Lieferung beiliegt. Mit Eingabe und Bestätigung des Codes ist Ihr Zugriff auf die Muster-QM-Dokumentation freigeschaltet. Diese liegt als komprimiertes, selbstextrahierendes Zip-Archiv zum Download bereit.

Mit Klick auf den Link „QM_Apotheke.exe“ startet der Download und die Datei wird vollständig auf Ihren Computer herunter geladen. Durch Doppelklick auf die heruntergeladene Datei öffnet sich das Selbstextraktions-Programm. Hier können Sie festlegen, unter welchem Dateipfad die Muster-QM-Dokumentation auf Ihrem Computer abgespeichert werden soll. Um den automatisch vorgeschlagenen Pfad zu ändern, klicken Sie auf „Durchsuchen“.



Den Pfad können Sie selbst so wählen, dass er Ihrer Arbeitsweise am besten entspricht. Durch Auswahl des Buttons „Extrahieren“ wird der Ordner „QM_Apotheke“ mit allen enthaltenen Unterordnern und Word-Dateien auf Ihren Computer kopiert.

Die Muster-QM-Dokumentation ist nun im gewählten Verzeichnis in der folgenden Struktur gespeichert.



Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Kommunikation	Datum:

Was? (Titel des Prozesses/Gliederungsnummer)
2.6 Kommunikation

Warum? (Ziel und Zweck)
siehe Teilprozesse

Wer? (Verantwortlichkeit und Ausführung)
siehe Teilprozesse

Wo? (Wo wird der Prozess am besten erledigt?)
siehe Teilprozesse

Wann? (Welcher Zeitpunkt/welcher Turnus?)
siehe Teilprozesse

Wie? (Art der Ausführung/Tätigkeit)
<p>Der gesamte Prozess der Kommunikation setzt sich in unserer Apotheke aus drei Teilprozessen zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.6.1 Interne Kommunikation: Informationsfluss über Infotafel und Teamablagen • 2.6.2 Interne Kommunikationswege • 2.6.3 Teambesprechung <p>Die Teilprozesse sind im Folgenden einzeln dargestellt.</p>

Externe Verweise:	
Mitgeltende Unterlagen:	
Interne Verbindungsstelle:	Kap. 2.6.1 Interne Kommunikation Kap. 2.6.2 Interne Kommunikationswege Kap. 2.6.3 Teambesprechung

Version	Änderung	Gültig ab
01	Neuerstellung Dokument	AL 01
02	Einfügung Änderungshistorie, redaktionelle Änderungen, Anpassung auf QMD	AL 11
03		

Dateipfad:	erstellt von:	Version: 02	Seite 1 von 2
------------	---------------	-------------	---------------

Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Kommunikation	Datum:

Kürzel Mitarbeiter									
Unterschrift									

Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.1
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Kommunikation	Datum:

Was? (Titel des Prozesses/Gliederungsnummer)
2.6.1 Interne Kommunikation: Informationsfluss über Infotafel und Teamablagen

Warum? (Ziel und Zweck)
<ul style="list-style-type: none"> • Jeder Mitarbeiter muss sich darauf verlassen können, alle für ihn relevanten Informationen nach seiner Abwesenheit zu erfahren. • Informationen müssen auch an abwesende Mitarbeiter zuverlässig weitergegeben werden können. • Die Motivation und die Eigenverantwortung der Mitarbeiter sollen gesteigert werden. • Information spricht das Gefühl des Empfängers an und bedeutet für ihn Respekt – Leitsatz: Wer informiert wird, hat das Gefühl der Wichtigkeit und Wertschätzung. • Missverständnisse und Konflikte sollen vermieden werden. • Das gute Betriebsklima soll erhalten oder verbessert werden. Ein gutes Betriebsklima spürt auch der Kunde und hält sich gern in unserer Apotheke auf. • Die Teamarbeit soll verbessert werden. • Doppelte Arbeit soll vermieden werden. • Vorhandenes Wissen soll weitergegeben werden und für alle erhalten bleiben. • Eine gute interne Kommunikation ermöglicht allen, flexibel und kundenorientiert zu reagieren.

Wer? (Verantwortlichkeit und Ausführung)
Apothekenteam, Apothekenleiter, QMV

Wo? (Wo wird der Prozess am besten erledigt?)
Infotafel, Teamablage der Mitarbeiter

Wann? (Welcher Zeitpunkt/welcher Turnus?)
ständig, insbesondere bei Abwesenheit und bei Rückkehr von Mitarbeitern

Wie? (Art der Ausführung/Tätigkeit)
<p>Folgende Informationsarten gibt es für die Weiterleitung von organisatorischen Nachrichten, Telefonnachrichten, pharmazeutischen Nachrichten:</p> <p>Infotafel:</p> <p>Aktuelle Informationen, die jeden Mitarbeiter, der in der entsprechenden Woche arbeitet, erreichen sollen. Wichtig: Jeder darf Informationen dort notieren, jedoch immer mit Namenszeichen/Datum. Ein Verantwortlicher für die Infotafel sieht im wöchentlichen Rhythmus die Meldungen durch und löscht die Informationen. Informationen, die eine längere Aktualität haben, werden über das interne Mailsystem dauerhafter an alle weitergeleitet. Es können auch Aushänge so veröffentlicht werden, diese sollten nach einer bestimmten „Aushangszeit“ in die entsprechenden Ablagen abgeheftet werden (z.B. Meldungen der Apothekervereine über Taxationsänderungen).</p>

Dateipfad:	erstellt von:	Version: 02	Seite 1 von 2
------------	---------------	-------------	---------------

Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.1
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Kommunikation	Datum:

Internes Mailsystem:

Jeder darf interne Nachrichten versenden. Es gibt im Mailsystem die Möglichkeiten, verschiedene einzelne Personen, Abteilungen oder alle Mitarbeiter in den Mailverteiler zu nehmen.

Informationen, die man länger im Zugriff braucht, kann ein Mitarbeiter auch in seinem persönlichen Archiv speichern. Diese Methode gibt Informationen sehr schnell und effizient weiter und erreicht auch die Kollegen, die im Urlaub oder krank sind.

Nachrichten für einzelne Personen sowie rundgehende Informationen und Literatur gehen durch die Teamablagen.

Nachrichten für alle bzw. zu lesende Schriftstücke gehen durch die Teamablage, nach dem Lesen abzeichnen und weitergeben. Mitarbeiter im Urlaub werden übersprungen und bekommen nach dem Urlaub die Informationen. Die Ablage des Dokuments nach dem Lesen ist auf dem Dokument geregelt.

Externe Verweise:	
Mitgeltende Unterlagen:	
Interne Verbindungsstelle:	Kap. 2.7.1 Kundenzufriedenheit, Fehlermanagement Kap. 2.7.2 Mitarbeiterzufriedenheit Kap. 2.8 Managementbewertung, Weiterentwicklung des QMS Kap. 3.1.1 Interne Fort- und Weiterbildung

Version	Änderung	Gültig ab
01	Neuerstellung Dokument	AL 01
02	Einfügung Änderungshistorie, Anpassung auf QMD	AL 11
03		

Kürzel Mitarbeiter									
Unterschrift									

Muster-Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.2
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Externe Kommunikationswege	Datum:

Was? (Titel des Prozesses/Gliederungsnummer)
2.6.2 Externe Kommunikationswege

Warum? (Ziel und Zweck)
Schneller Zugriff auf Informationen

Wer? (Verantwortlichkeit und Ausführung)
Alle

Wo? (Wo wird der Prozess am besten erledigt?)
Erstellung, Einordnen, Änderung: Im Büro, am PC

Wann? (Welcher Zeitpunkt/welcher Turnus?)
Bei Bedarf neuer Informationen, bei Änderungen vorhandener Informationen

Wie? (Art der Ausführung/Tätigkeit)
--

Folgende Informationsquellen über Ansprechpartner und Kommunikationswege liegen vor:

Nr.	Inhalt	Ablageort	VA
1	Telefonliste von umliegenden Ärzten, „Geheimnummern“ niemals an Kunden weitergeben!	Bestellplatz	PKA 1
2	Telefonliste: Datei auf dem Datenserver. Aktualisierung: Bei Änderungen Telefonanlage, MA-Wechsel.	Aushang überall, wo ein Telefon steht	Technikverantwortliche PKA
3	Liste Internetadressen: Eintrag von wichtigen Internetadressen, mit Angabe des inhaltlichen Schwerpunkts, ggf. Benutzer und Kennwort.	Jeder PC mit Internet	Apo 1
4	Adressliste Firmen mit ggf. speziellen Ansprechpartnern: Blaues Ringbuch, darin werden bei entsprechendem Adressblatt auch ggf. Visitenkarten mit abgelegt (eingeklebt). Hier sind die Adressen etc. von Geschäftspartnern, die nicht als Lieferant/Hersteller in der Apothekensoftware zu finden sind. Alternativ: elektronische Liste auf dem Datenserver oder Apothekeneigenen sharepoint.	PKA-Arbeitsplatz	PKA 2
5	Kontaktliste zu Außendienstmitarbeitern (AD) der Firmen, mit denen Kontakte bestehen und die sich in der Apothekensoftware auffinden lassen. Bei jedem Besuch/Kontakt werden die Daten der Visitenkarte mit dem Eintrag in der Software verglichen und ggf. aktualisiert. Diese Tätigkeit kann gesammelt auch einmal im Monat durchgeführt werden.	Software, Lieferantenstammdaten	PKA 1

Dateipfad:	erstellt von:	Version: 02	Seite 1 von 2
------------	---------------	-------------	---------------

Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.2
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Externe Kommunikationswege	Datum:

Jeder, dem eine Änderung bekannt wird, gibt diese umgehend an den jeweiligen Verantwortlichen weiter oder trägt sie nach Rücksprache mit dem Verantwortlichen gleich selbst in das entsprechende Medium ein.

Termine: Einmal jährlich werden die Listen/Adressen von den Verantwortlichen durchgesehen und „durchgeforstet“.

Externe Verweise:	Antosch P, Linnertz MB. Qualitätsmanagement für die Apotheke. 1. Aufl., Springer Verlag, Stuttgart 2012 DIN EN ISO 9001:2015
Mitgeltende Unterlagen:	MU 1. Telefonliste Ärzte MU 2. Telefonliste MU 3. Liste Internetadressen MU 4. Adressliste Firmen MU 5. Adressen pharmazeutische Geschäftspartner in der Apothekensoftware
Interne Verbindungsstelle:	Kap. 2.5 Verantwortung und Befugnis Kap. 2.6.1 Interne Kommunikation

Version	Änderung	Gültig ab
01	Neuerstellung Dokument	AL 01
02	Einfügung Änderungshistorie, redaktionelle und inhaltliche Änderungen	AL 11
03		

Kürzel Mitarbeiter									
Unterschrift									

Muster-Apotheke	Teambesprechung	Mitteltende Unterlage Nr. 1 zu QMD-Kapitel: 2.6.3 Datum:
------------------------	------------------------	--

1. Jahresplan Teambesprechungen

Geplantes Thema	Bereich/betroffene Mitarbeiter	Planungsjahr:				Blatt:				Datum:				Ersteller:													
		Jan		Feb		März		April		Mai		Juni		Juli		Aug		Sept		Okt		Nov		Dez			
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2