

# Unsere Apotheke ist zertifiziert

## QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM ERFOLGREICH EINGEFÜHRT



**Dr. rer. nat. Gery Schmitz**  
Leiter der Zentralapotheke

Telefon (02 11) 94 05-140  
Telefax (02 11) 94 05-149  
schmitz@vkkd-kliniken.de

*Im Juni 2007 wurde die Zentralapotheke des VKKD nach erfolgreicher Einführung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) nach der DIN EN ISO 9001-2000 zertifiziert. Damit ist sie die erste Krankenhausapotheke, die sich im Kammergebiet Nordrhein durch das DIN EN ISO Zertifikat auszeichnet.*

### Warum QMS?

Das Bemühen um Qualität und deren Sicherstellung zählt zu den klassischen Grundelementen pharmazeutischer Tätigkeit. Lange bevor vergleichbare Regelungen in anderen Bereichen der Wirtschaft eingeführt wurden, sind in Apotheken Vorschriften zur Sicherung der

Qualität erarbeitet und rechtsverbindlich umgesetzt worden, wie zum Beispiel unser Arzneibuch. Die erste Ausgabe der »har-macopoeia Augustana« erschien bereits im Jahre 1564. Seit der Ausgabe von 1640 hatten auch chemische Substanzen in das Augsburger Arzneibuch Einzug gefunden. 1872 wurde dann mit der Pharmacopoeia Germanica das erste Deutsche Arzneibuch (DAB1) veröffentlicht.

Ziel des Qualitätsmanagements ist es, Qualität zu hinterfragen, zu optimieren und auf die speziellen Bedürfnisse und Erwartungen der Stationen und Abteilungen in ihrer ganzen Vielschichtigkeit einzugehen. »Kundenzufriedenheit« und die optimale Versorgung des Patienten sind die Ziele aller qualitätsorientierten Arbeitsschritte in unserer Zentralapotheke des VKKD.

Fragen und Aussagen wie »Was bringt QMS?« oder »Wozu QMS? Wir haben doch schon immer gute Arbeit geleistet« sind wahrscheinlich jedem bekannt, der sich mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems beschäftigt.

Das Thema »Qualitätssicherung / Qualitätsmanagement« stößt bei »QMS-Neulingen« im ersten Schritt oft auf Ablehnung. Zum einen können sich viele unter den Begriffen Qualitätsmanagement, Audit, Designlenkung etc. nicht viel vorstellen, zum anderen wird QMS oft mit einer



überzogenen, realitätsfernen Bürokratie in Verbindung gebracht.

Auch den Mitarbeitern der Apotheke erging es ähnlich, als Dr. Gery Schmitz die Einführung des QMS bekannt gab.

### QMS ist Teamarbeit!

Ein QM-System entsteht nicht im Kopf einer einzelnen Person, sondern muß vielmehr vom ganzen Team getragen und aktiv vorangebracht werden. Nach den ersten Teambesprechungen und einer Einführung durch die Apothekerkammer Westfalen-Lippe, die das Projekt begleitet hat, konnten die ersten Vorbehalte jedoch schnell beseitigt werden.

QMS wurde schon bald nicht mehr als überflüssige, zusätzliche Arbeit gesehen, sondern als das, was es ist: Es geht darum, Arbeitsprozesse zu optimieren, zu dokumentieren und transparent zu machen, damit sie für die Mitarbeiter reproduzierbar sind.

Zu Beginn der Einführung des Qualitätsmanagementsystems wurde Vera Söhnlein zur »QM-Beauftragten« ernannt. Sie koordiniert und steuert die Teamarbeit, behält den Überblick über bereits erledigte und noch offene Arbeiten und motiviert das gesamte Team, über einige Durststrecken hinwegzukommen.

So findet in der Apotheke mindestens einmal wöchentlich eine große Teambesprechung statt. Hier wurden bisher – oft in lebhaften Diskussionen – alle wichtigen Prozesse für das Erstellen des Handbuchs erörtert und festgelegt. Abgesehen davon wurden sehr spezielle Prozesse in kleiner Runde erarbeitet und anschließend dem gesamten Team vorgestellt.

In dieser Phase des Meinungsaustausches und der Entstehung des Handbuchs wurden viele Arbeitsprozesse in der



Obere Reihe von links nach rechts: Frau Rudi, Frau Krug, Frau Schmidt, Frau Krauskopf-Glienke, Herr Kubisiak  
Mittlere Reihe von links nach rechts: Herr Even, Frau Panek, Frau Meyering, Frau Laquer  
Vordere Reihe von links nach rechts: Frau Söhnlein, Frau Dr. Brehme, Herr Besner, Frau Mroz, Herr Dr. Schmitz  
Es fehlen auf dem Bild: Frau Schorsch, Frau Bommer, Frau Zinn, Herr Lahmers

## Unsere Apotheke ist zertifiziert

Apotheke neu überdacht und anschließend optimiert.

### Das Qualitätszertifikat Geprüfte, gelebte & weiterentwickelte Qualität

Das Qualitätszertifikat bescheinigt uns den Aufbau, die Einführung und die praktische Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung, besonders im pharmazeutischen Bereich.

Im Zentrum aller Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Zentralapotheke stehen der richtige Umgang mit den Arzneimitteln und Medizinprodukten,

die Herstellung, Prüfung und Abgabe von Arzneimitteln, kundenfreundliche Information und bestmögliche Beratung sowie weitere pharmazeutische Dienstleistungen.

Hierzu haben alle Mitarbeiter der Apotheke ein umfangreiches Schulungsprogramm durchlaufen, das die regelmäßige Teilnahme an externen Qualitätszirkeln vorsieht. Nach Erfüllung aller Anforderungen wurde durch einen externen Auditor überprüft, ob die praktische Umsetzung des QMS in der Apotheke erfolgreich verläuft, und das Zertifikat verliehen.

Um die Einhaltung und Fortentwicklung von Qualitätsstandards zu garantieren,

ist das Zertifikat auf drei Jahre befristet. Danach erfolgt eine erneute Überprüfung und Rezertifizierung der Apotheke.

Wir sind stolz darauf, dass unser QMS sicherstellt, dass gerade im kurzlebigen, sich ständig verändernden Gesundheitswesen flexibel reagiert wird und so wirkungsvoll den wachsenden Herausforderungen begegnet werden kann.

## Qualitätsmanagementsystem

### QUALITÄTSMANAGEMENT-ZIELE DER APOTHEKE

- Bestmögliche und reibungslose Versorgung des Patienten
- Optimale Zufriedenheit aller versorgten Stationen und Abteilungen
- Enge Vernetzung mit den einzelnen Fachabteilungen, u. a. durch Präsenz auf den Stationen
- Optimierung der interdisziplinären Zusammenarbeit
- Steigerung der Effizienz und Sicherstellung der Qualität bei Herstellung und Logistik
- Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter
- Förderung von Motivation und Identifikation mit dem Unternehmen