

Qualitätsmanagement in Apotheken

Ein Erfahrungsbericht von Herrn Mag.pharm Volker Kühn der Stadtapotheke Hallein

Wir von der **Stadtapotheke Hallein** sind Teilnehmer der ersten Runde des von der Firma Actavis ins Leben gerufenen und organisierten Workshops zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit der Möglichkeit zur ISO 9001 Zertifizierung.

Natürlich stand ich (auch heute noch) dem Siegel ISO 9001 **ambivalent gegenüber**, da sehr viel Papierkram erforderlich ist, für viele Dinge, die wir jetzt auch schon praktizieren. Es ist sicherlich auch richtig, dass Apotheken in Österreich aufgrund verschiedenster rechtlicher Bestimmungen ohnehin hohe Anforderungen im Qualitätsmanagement erfüllen.

Strukturen und interne Abläufe weiter verfeinern

Für mich war aber von Beginn an weniger die ISO Zertifizierung im Vordergrund, die allerdings in Zukunft auch für Apotheken immer wichtig sein wird, sondern viel mehr das Anliegen, Strukturen und interne Abläufe noch weiter zu verfeinern, um ökonomischer und effizienter zu arbeiten und Ressourcen zu schaffen. Obwohl wir aufgrund der räumlichen Gegebenheiten, des großen Personalstocks und unserer Eigenproduktion schon ein hohes Maß an Organisationsstruktur besitzen, gibt es dennoch ein immenses Verbesserungspotential.

Ich bin überzeugt, dass wir in diesem Rahmen, betreut von der Firma Apocon und Actavis und durch den **Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern**, noch deutliche Verbesserungen in den Abläufen herausholen werden.

Externes Coaching ist wichtig

Eine ISO Zertifizierung ist im Prinzip für Apotheken keine schwierige Sache, allerdings braucht man eine gewisse Konsequenz und der Mehraufwand ist in dieser Zeit auch spürbar. Und genau hier ist es wichtig durch den Workshop gecoacht und motiviert zu werden, um am Ball zu bleiben.

Mit dieser Betreuung und dem Einsatz des gesamten Apothekenteams ist eine QM Implementierung und Zertifizierung in einem Jahr schaffbar.

Abschließend sei noch gesagt, dass sich durch die ISO Zertifizierung auch nach Außen ein Mehrwert für uns Apotheken ergibt.



Das Team der Stadtapotheke Hallein