

# NOWEDA

D I E A P O T H E K E R G E N O S S E N S C H A F T

## Apothekenspezifisches Qualitätsmanagement



***Apo-QMS***

Qualität sichern,  
Ertrag steigern.



# Qualitätsmanagement einfach, effektiv – und

## Qualitätsmanagementsysteme steigern die Wettbewerbsfähigkeit

Qualität ist nichts Neues für die deutschen Apotheker. Gerade für die Herstellung, Prüfung und Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten gelten die höchsten Anforderungen. Angesichts der schwierigen Marktsituation müssen auch die Dienstleistungsbereiche der Apotheken ständig verbessert werden, um deren Wettbewerbsfähigkeit auf lange Sicht zu erhalten.

Ohnehin ist jeder Apotheker zur Qualitätssicherung angehalten: § 135a Sozialgesetzbuch V verpflichtet alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen zu qualitätssichernden Maßnahmen. Bereits Ende der 90er Jahre beschloss daher die ABDA als Spitzenorganisation der deutschen Apothekerinnen und Apotheker, einheitliche Qualitätsstandards zu entwickeln. Damit waren die Grundlagen für die Einführung eines apothekenspezifischen Qualitätsmanagementsystems (QMS) geschaffen.

Ziel eines QMS in der Apotheke ist die ständige Verbesserung. Die permanente systematische Überprüfung aller Abläufe führt kontinuierlich zu einer Optimierung der Qualität und Produktivität.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- **Transparente Dokumentation der Abläufe**  
Mit Apo-QMS findet jeder Mitarbeiter per Mausklick sofort alle QM-relevanten Anweisungen und Formulare.
- **Fehlervermeidung und höhere Produktivität**  
Der tägliche Apothekenbetrieb läuft reibungsloser und neue Mitarbeiter und Aushilfen können optimal eingewiesen werden.
- **Imagegewinn durch QM-Zertifikat**  
Mit einer nach außen darstellbaren QM-Zertifizierung steigert die Apotheke ihre Wettbewerbsfähigkeit als qualifizierter Berater.
- **Bessere Beratungsqualität und höherer Ertrag**  
Produktivere Arbeitsprozesse senken die Kosten und schaffen gleichzeitig neue Zeitfenster, die in der Offizin zur Kundenberatung eingesetzt werden können.

Die Anforderungen an die Qualitätsstrukturen und eine offizielle Zertifizierung als QM-geprüfte Apotheke sind genau definiert: In den QMS-Satzungen der jeweiligen Landesapothekerkammer oder in der DIN EN ISO 9001 findet man dazu alle Details.



### ■ PDCA – Plan, Do, Check, Act:

Der PDCA-Zyklus beschreibt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in einem Qualitätsmanagementsystem

# mit **Apo-QMS**: speziell für Apotheken

## Qualifizierung und Zertifizierung

Die Einführung eines apotheken-spezifischen Qualitätsmanagementsystems besteht grundsätzlich aus zwei Schritten:

- der Qualifizierung und
- der Zertifizierung.

Die erste Phase, die Qualifizierung, ist die Erfassung und Strukturierung aller Arbeitsabläufe und -prozesse. Die Zusammenfassung erfolgt in einem so genannten Qualitätsmanagement-Handbuch. Durch die in diesem Zuge standardisierten Arbeitsabläufe werden bereits viele Fehlerquellen beseitigt und die Prozesse optimiert.

Nach Abschluss der Qualifizierungsphase kann sich die Apotheke offiziell zertifizieren lassen. Eine Verpflichtung besteht dazu nicht, jedoch dürfen nur die von zugelassenen Zertifizierungseinrichtungen geprüften Apotheken die entsprechende Urkunde in Ihrer Außendarstellung nutzen.

## QMS-Einführung leicht gemacht: mit Apo-QMS

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist zunächst mit viel Aufwand verbunden. Apo-QMS bringt die Apotheker und ihre Mitarbeiter schnell und einfach in den Genuss der genannten Vorteile.

„Ihr Erfolg ist unser Ziel!“ – Diesem Motto folgend hat die NOWEDA für ihre Mitglieder ein interessantes Angebot zur unkomplizierten Einführung eines Qualitätsmanagementsystems zusammengestellt.

Apo-QMS bietet allen NOWEDA-Mitgliedern ein komplettes QM-Beratungspaket einschließlich der QM-Softwarelösung. Dahinter steht ein Spezialisten-Team, bestehend aus QM-IT-Fachleuten und Apothekern, das Apo-QMS genau auf die Bedürfnisse der Apotheken zugeschnitten hat.

### Vorteile von Apo-QMS:

- Im Standardpaket sind bereits rund 700 apothekentypische Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie zahlreiche Formulare enthalten, die nur an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
- Apo-QMS arbeitet mit WORD und EXCEL. Dadurch können fast alle Anwender ohne weitere Schulungen sofort mit dem System aktiv werden.
- Durch die vorgedachten Apotheken-QM-Strukturen kann das QM-System sehr schnell aufgebaut werden. Im Hintergrund steht ein kompetentes Berater-Team für Rückfragen zur Verfügung.
- Apo-QMS entspricht den Anforderungen der europäischen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001.

### Das Zertifikat:

Mit Apo-QMS erfüllen Apotheken schnell und einfach die für eine Zertifizierung erforderlichen Qualitätsmanagementstandards. Apo-QMS wurde bereits von Apothekerkammern und TÜV zertifiziert.



## Qualitätsmanagement zu kalkulierbaren Kosten

Die leicht zu bedienende QM-Lösung ist für NOWEDA-Mitglieder zu Sonderkonditionen erhältlich. Das APO-QMS-Basispaket lässt sich durch verschiedene Zusatzpakete mit weiteren Leistungen beliebig ergänzen,

In den Apo-QMS-Paketen nicht enthalten sind mögliche Zertifizierungsgebühren durch eine zugelassene Prüfinstitution.

Detaillierte Informationen zu Apo-QMS finden Sie unter: [www.noweda.de/apo-qms](http://www.noweda.de/apo-qms)

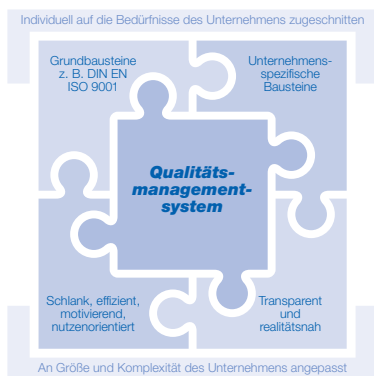
NOWEDA eG  
Apothekergenossenschaft  
Fachbereich Pharmazie

Heinrich-Strunk-Straße 77  
45143 Essen

Postfach 102721  
45027 Essen

Telefon 0201 802-2621  
Telefax 0201 802-1537

E-Mail [pharmazie@noweda.de](mailto:pharmazie@noweda.de)  
Website [www.noweda.de](http://www.noweda.de)



### Der Aufbau des QMS:

*Entscheidend ist die spezielle  
Ausrichtung auf das Unternehmen*