

Qualitätsmanagement mit Qualität - Systeme und Services für Apotheken

Ein gutes Qualitätsmanagement ist ein wirksames Werkzeug, um Kundenzufriedenheit und Effektivität in Ihrer Apotheke zu verbessern. Ein allgemeiner Ansatz des „One-size-fits-all“ hilft hier nicht weiter und führt schnell zu Verstimmung. Ob Sie sich für eine Zertifizierung nach ISO-Norm entscheiden oder ein eher formloses System bevorzugen – wichtig ist, dass das System zu den individuellen Gegebenheiten Ihrer Apotheke passt und Ihre Abläufe korrekt abgebildet sind.

Als Spezialist für das Qualitätsmanagement in Apotheken mit über 25 Jahren Erfahrung im Gesundheitswesen kennen wir die besonderen Anforderungen von Apotheken sowohl in fachlicher als auch in betriebswirtschaftlicher Hinsicht.

Unsere Leistungen

Zum Thema Qualitätsmanagement bieten wir Ihnen alle Dienstleistungen mit klarem Fokus auf Ihre Ziele und unter Berücksichtigung der spezifischen Situation Ihrer Apotheke:

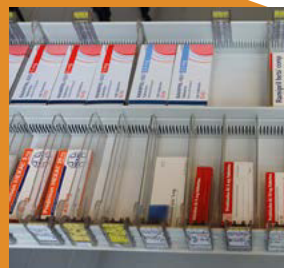
- Beratung
- QM-Handbuch-Prüfung
- Kostenanalyse
- Maßnahmenplan
- Einführung
- Schulung
- Interne Audits
- Vorbereitung der Zertifizierung

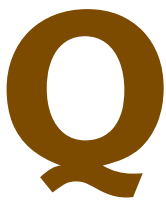
Ziele eines QMS in Apotheken

Bei der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen in Apotheken sind neben allgemeinen Zielen für jedes QMS eine Reihe besonderer Aspekte zu beachten:

- Erfüllung der Anforderungen der ApoBetrO, darunter Erfüllung aller gesetzlichen Vorgaben bezüglich Formularen, Dokumentationen und Beschreibungen
- Verbesserte Effektivität
- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Verbesserte interne Abläufe
- Wirtschaftlich sinnvolle Kosten-Nutzen-Rechnung
- Erhaltung der Flexibilität in den Abläufen
- Während der Einführung: wenig bis keine Störung des Tagesgeschäftes
- Geringstmöglicher administrativer Aufwand
- Nachschlagewerk
- Weitere individuelle Ziele Ihrer Apotheke

**Ein gutes Qualitätsmanagement wird ermöglichen,
nicht behindern.**





25 Jahre Erfahrung im Gesundheitswesen • über 40 erfolgreiche Projekte • spezialisiert auf Apotheken

Wie gehen wir vor?

In einem ersten unverbindlichen Gespräch erörtern wir Ihre spezifische Situation und Ihre Erwartungen und erläutern unsere Leistungen. Im Projekt werden die einzelnen Prozesse in mehreren kurzen Sitzungen besprochen. Wir halten fest, wo eine Standardisierung der Prozesse aufgrund von Vorschriften notwendig, wo wünschenswert und wo hinderlich ist.



Wie wirkt sich das auf Ihr Tagesgeschäft aus?

Die Aufteilung auf unterschiedliche Termine hält die Störungen im Tagesgeschäft sehr gering. Unser flexibler, kundenfreundlicher Ansatz ermöglicht eine Terminplanung, die Ihren Bedürfnissen entgegenkommt, z. B. mit Sitzungen in den Abendstunden oder am Samstag.

Wie arbeiten Sie mit dem QM-System weiter?

Für den Erfolg eines QMS ist es entscheidend, dass es von den Mitarbeitern mit Leben gefüllt wird. Dazu muss es unterstützen statt behindern.

Wir werden in Mitarbeiterschulungen Handhabung und Nutzen des QMS herausarbeiten. Gerade das Anwenden von Checklisten erleichtert auch in einem kleinen Team die Tagesarbeit, weil oft „Tätigkeiten, die zu erledigen sind“, im Alltagsstress verloren gehen oder vergessen werden.

Durch kontinuierliche Nutzung und Anpassung des Systems werden dann die übergeordneten Ziele der verbesserten Abläufe und Effektivität erreicht, die eine erhöhte Kundenzufriedenheit mit sich bringen.

Stimmt das alles?

Gerne können Sie sich bei unseren Kunden über die Qualität unserer Arbeit informieren. Eine Referenzliste finden Sie auf unserer Web-Seite unter der Adresse www.qmsgw.de.

Kontakt

Wir freuen uns darauf, die besonderen Anforderungen Ihrer Apotheke in einem persönlichen Gespräch kennen zu lernen.

Rufen Sie einfach Herrn Grosse-Wilde an:
Telefon 02 01 / 7 22 10 34. Er beantwortet Ihre Fragen gern.

QM-Beratung

- Anforderungen der ApoBetrO
- Vorbereitung Zertifizierung
- Prozessabdeckung
- QM als lebendes System
- Kostenanalyse

QMS-Einführung

- Handbucherstellung
- Erstellung Checklisten und Formulare
- Vor-Ort-Beratung
- Schulung

Interne Audits

- Erstellung Auditplan
- Prüfung des QM-Handbuchs
- Auditbericht
- Maßnahmenplan

Zertifizierung

- Maßnahmenplan
- Angebotseinholung
- Anmeldung
- Begleitung bei der Zertifizierung