

# QMS

ERFOLGREICH MIT



Mit dem Qualitäts-Siegel

## *Zertifizierte Apotheke*

setzen Sie ein vertrauensvolles Zeichen  
für Ihre Kunden.



## Apotheken-Zertifizierung ist logische Konsequenz

Der Wettbewerb zwischen Apotheken hat in den letzten Jahren deutlich an Intensität gewonnen. Apotheken sind deshalb immer mehr darauf angewiesen, neue Kunden zu gewinnen und Stammkundschaft an sich zu binden. Dabei stehen die Bedürfnisse der Kundschaft im Vordergrund. Der Kunde entscheidet, woher er seine Produkte bezieht. Ziel und zugleich Aufgabe der Apotheke ist deshalb, dem Kunden eine hohe Qualität der Apothekenleistungen zu bieten und zu kommunizieren, denn die Qualität hat in den vergangenen Jahren einen herausragenden Wert für die Kundenzufriedenheit und damit den Erfolg am Markt erlangt.

Qualitätssiegel, die für eine glaubwürdige, unabhängige und kompetente Kontrolle stehen, beeinflussen den Kunden positiv in Hinblick auf mehr Qualität in seinem Kaufverhalten.

ZetA® bietet Ihnen ein solches Qualitätssiegel an. Lassen Sie Ihre Apotheke zertifizieren und setzen Sie mit dem Qualitätssiegel „Zertifizierte Apotheke“ ein sichtbares Zeichen für Ihre Kundschaft.

## Qualitätsmanagement braucht Teamarbeit

Wann darf eine Apotheke das ZetA®-Siegel tragen? Ein gut funktionierendes Qualitätsmanagement(QM)-System stellt die Basis einer Apotheke dar, die sich der Qualität verschrieben hat. Qualität umfasst hierbei alle Aspekte einer Apotheke, von der Kundenbetreuung bis hin zur Infrastruktur. Qualitätsmanagement heißt auch, dass alle Mitarbeiter Qualität liefern. Die Einbindung des gesamten Apothekenteams ist eine wesentliche Voraussetzung auf dem Weg zur Zertifizierung.

Stellen Sie sich vor, wie stolz ein Mitarbeiter ist, wenn seine Meinung und Teilnahme am Verbesserungsprozess von allen Kollegen als wichtig angesehen wird. Nutzen Sie diese Motivation für sich und binden Sie Ihre Mitarbeiter aktiv in den Prozess der Zertifizierung ein. ZetA® unterstützt Sie und Ihre Apotheke dabei mit verschiedenen Instrumenten, Hilfsmitteln und ausführlichen Beratungen.



## ZetA®-Zertifizierungsverfahren von Apothekern entwickelt

ZetA® offeriert Ihnen ein ganz spezielles QM-System. Es existieren zur Zeit verschiedene Modelle für ein QM-System, die jedoch weder die streng geregelten pharmazeutischen Leistungen noch die Individualität inhabergeführter Apotheken berücksichtigen. Die Landesapothekerkammer Thüringen bietet Ihnen mit ZetA® ein QM-Zertifizierungssystem an, das apotheken-spezifische Bedingungen berücksichtigt und alle Ressourcen der Apotheke regelmäßig auf den Prüfstand stellt. Geprüft und bewertet werden sowohl die pharmazeutischen Leistungen als auch die Qualität von Personal, Finanzen und Zeitmanagement. Dank der Maxime „nur soviel Dokumentation wie nötig, aber soviel erlebbare Qualität wie möglich“ lässt sich das QM-Zertifizierungssystem ZetA® in der Apothekenpraxis leicht umsetzen. So genannte „Cross-Walks“ stellen sicher, dass Apotheken, die sich bereits für ein anderes System entschieden hatten, ohne hohen zusätzlichen Aufwand wechseln können.





## Herausforderung mit mehreren Etappenzielen

Der Weg ist das Ziel, wusste bereits Konfuzius. Diese Lebensweisheit kann auch auf Ihre Apotheke übertragen werden und hilft, den Vorgang der Zertifizierung zu verstehen, wenn man das Ziel nie aus den Augen verliert. Jede Etappe auf dem Weg zur Zertifizierung ist ein in sich geschlossener Prozess. Das Durchlaufen kostet Kraft und fordert jeden Einzelnen, stellt gleichzeitig aber auch jeweils einen Etappensieg dar, wenn die herausgearbeiteten Ergebnisse die entsprechende Umsetzung im Sinne stetiger Qualitätsverbesserung zur Folge haben.

Vor der Beantragung des ZetA®-Qualitätssiegels muss die Apotheke verschiedene Prozesse durchlaufen. Dazu gehören u.a. die regelmäßige Ermittlung und Dokumentation der Kundenzufriedenheit sowie die ZetA®-Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse. Nicht nur der Kunde, sondern vor allem auch die Apotheke mit ihren Mitarbeitern und internen Strukturen stehen im Fokus. Das Zertifizierungsverfahren beinhaltet die Selbstbewertung durch das Apothekenteam und die Fremdbewertung nach den gleichen Kriterien durch einen externen Auditor. Basis und Arbeitsmittel zur Bewertung der Apothekenqualität ist das ZetA®-Manual.

Mit dem ZetA®-Qualitätssiegel geben Sie Ihren Kunden Sicherheit und das Vertrauen, dass sie mit ihren Bedürfnissen bei Ihnen in den besten Händen sind.

## ZetA® – Zertifizierung nach Plan

Ob die jeweilige Apotheke den Titel letztlich führen darf, entscheidet eine unabhängige Zertifizierungskommission. Dabei kommen im Anschluss an die Fremdbewertung alle bis dahin erarbeiteten Unterlagen auf den Tisch. Die Kommission prüft Protokolle und Berichte auf ihre Plausibilität und vergleicht diese mit den Anforderungen der QM-Satzung. Erreicht die Apotheke das geforderte Qualitätsniveau in allen Kriterien, ist sie berechtigt, das ZetA®-Qualitätszertifikat für die Dauer von drei Jahren zu führen.



Es kann hilfreich sein, den Zertifizierungsprozess durch den Besuch von ZetA®-QM-Seminaren zu begleiten. Angebote dazu finden Sie unter [www.zeta-apotheke.de](http://www.zeta-apotheke.de)







## Auch nach der Zertifizierung geht es weiter

Haben Sie das ZetA®-Qualitätssiegel erworben, dürfen Sie es drei Jahre lang führen. Nach diesem Zeitraum muss der Zertifizierungsprozess erneut durchlaufen werden. Es ist zu verdeutlichen, dass von einer kontinuierlichen Qualitätssteigerung gesprochen werden kann. Ein Auditor bestätigt erneut, dass ein QM-System nach den aktuellen ZetA®-Anforderungen existiert. Dafür führt die Apothekenleitung den Nachweis, dass mindestens einmal jährlich eine Bewertung des gesamten QM-Systems anhand des aktuellen ZetA®-Manuals vorgenommen und dokumentiert wurde.

Weitere Voraussetzungen für eine Rezertifizierung sind:

- Die Apotheke führt mindestens einmal jährlich eine interne und externe Bewertung der Beratungsqualität durch, z.B. mittels ZetA®-Service-Check, dessen Resultate in Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden.
- Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für alle Mitarbeiter werden regelmäßig geplant, durchgeführt und bewertet.
- Mindestens im Jahr der Antragstellung wird erneut eine Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse durchgeführt und ebenso ausgewertet.

## Benchmarking ermöglicht Vergleich mit anderen

Die Daten aus der Selbst- und Fremdbewertung werden in der ZetA®-Benchmarking-Datenbank zusammengefasst. So können Sie anhand anonymisierter Ergebnisse den Ist-Stand Ihrer Apotheke mit dem der anderen Teilnehmer vergleichen. Hierbei geht es nicht um Apotheken-Ranking, sondern darum, seinen Status einzuschätzen, gegebenenfalls Ansporn zu bekommen und von Branchenkollegen zu lernen.

### Aus den Feedbackbögen von ZetA®:

*„Positiv bemerkbar für die Mitarbeiter machte sich z.B. die Schulungsbedarfsermittlung.“*



### Adler-Apotheke Greußen:

**Frau Wiesemann (Apothekenleiterin):** „Die wichtigen Abläufe sind strukturiert und die Mitarbeiter wissen besser Bescheid, weiterhin hat sich der Informationsaustausch mit ZetA® wesentlich verbessert.“

**Frau Gleichmann (Apothekerin):** „Die Apothekenabläufe sind einfach besser organisiert.“





## ZetA®-Qualitätsmanagementsystem – ein geschlossener Kreislauf

### 1. Aufbau und Weiterentwicklung



Qualitätsmanagement ist das täglich angestrebte Ziel jeder Apothekenführung. Welche Vision verfolgt Ihre Apotheke? Wie werden Maßnahmen und Verhaltensweisen im Sinne des dauerhaften Erfolges umgesetzt? Die Apothekenleitung beeinflusst aktiv die Entwicklung des QM-Systems, plant, gestaltet und betreut die Kernprozesse. Interne und externe Dokumente, Aufzeichnungen und Daten werden im QM-Handbuch zusammengefasst und aktualisiert. Sie dienen der systematischen Bewertung und ermöglichen die bedarfsorientierte Korrektur.

### 2. Selbstbewertung



Der erste Schritt im Selbstbewertungsprozess ist die Überzeugung Ihres Apothekenteams. Hier geht es um Motivation und die Definition der individuellen Vorgehensweise, denn jede Apotheke ist einmalig. Zunächst werden die fünf Themenbereiche des ZetA®-Manuals beantwortet. Wollen Sie Ihre Mitarbeiter aktiver in die Selbstanalyse einbinden, empfiehlt sich dafür ein Workshop. Haben Sie den Ist-Zustand bestimmt, erstellen Sie einen eigenen Maßnahmenplan für Verbesserungen in Ihrer Apotheke.

ZetA®-QMS  
= Qualität  
mit System

### 4. Zertifizierung



Die Vergabe des Qualitätssiegels erfolgt über ZetA®-Zertifizierungsstellen. Dabei handelt es sich um unabhängige Institutionen, die von der Geschäftsstelle akkreditiert werden, sofern sie die festgelegten Voraussetzungen erfüllen. Dies gewährleistet, dass jede ZetA®-Zertifizierung nach festgelegten Vorgaben abläuft und somit der Zertifizierungsprozess bezüglich Inhalt und Organisation von unterschiedlichen Anbietern in vergleichbarer Weise abläuft. Drei Jahre dürfen Sie das ZetA®-Qualitätssiegel führen, bevor es seine Gültigkeit verliert. Als Konsequenz muss Ihre Apotheke den Zertifizierungsprozess erneut durchlaufen.

### 3. Fremdbewertung



Die Fremdbewertung Ihrer Apotheke erfolgt durch einen unabhängigen Auditor, nachdem Sie Ihre Selbstbewertung vorgenommen haben, die Ergebnisse Ihrer Kunden- und Mitarbeiteranalysen vorliegen und Sie die Antragsunterlagen und das bearbeitete Manual an ZetA® übermittelt haben. Die Auditoren sind Prüfer und Helfer in einer Funktion. Sie schätzen die Qualität Ihrer Apotheke objektiv und standardisiert ein. Zusammenfassend erstellt der Auditor einen Bericht mit der entsprechenden Punktzahl und bespricht diesen mit Ihnen. Anschließend werden Protokoll und Bericht an die Zertifizierungskommission weitergeleitet.

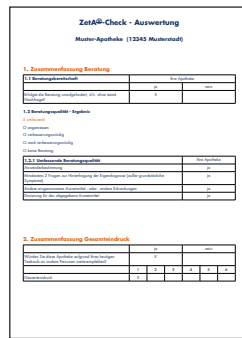
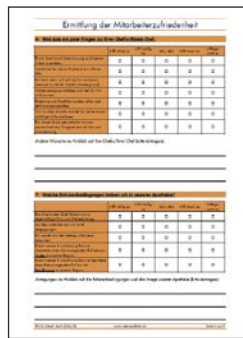


## ZetA® – Qualitätsmanagement von Apothekern für Apotheker

ZetA® ist eine Initiative der Landesapothekerkammer Thüringen zur weiteren Verbesserung der Leistungsfähigkeit aller Apotheken. ZetA® unterstützt Sie bei der Einführung bzw. Umsetzung eines branchenspezifischen Qualitätsmanagementsystems und bietet Ihnen hierfür eine Reihe von Maßnahmen und Instrumenten

an, mittels derer Sie die hohe Qualität Ihrer Leistungen regelmäßig überprüfen, vergleichen und konstant sichern können. ZetA® bietet Ihnen ebenfalls begleitende QM-Seminare zur Erleichterung der einzelnen Prozesse, Erfahrungsaustausch mit Kollegen und regelmäßig aktuelle Informationen an.

## Informieren Sie sich über unsere Produkte



### • ZetA®-Manual

Der Kriterienkatalog für Ihre systematische Selbstbewertung zur Stärken-Schwächen-Analyse Ihrer Apotheke und Festlegung eines Maßnahmenplans. Das ZetA®-Manual erhalten Sie als CD-ROM zur direkten Dateneingabe am Computer. Die Auswertung enthält anonymisierte Vergleichsdaten anderer Apotheken.

### • ZetA®-Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse

Umfassende Fragebögen zur Ermittlung der Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter. Die Auswertung erfolgt mittels Punktesystem inklusive anonymisierter Vergleichsdaten anderer Apotheken.

### • ZetA®-Service-Check und ZetA®-Service-Check Plus

Buchen Sie geschulte Testkunden zur Kontrolle Ihrer Beratungsqualität! Sie erhalten aussagekräftige schriftliche Ergebnisse bzw. als Plus die persönliche Auswertung mit einem Experten.

### • ZetA®-Zertifizierung

Das ZetA®-Qualitätssiegel zeigt Ihren Kunden, dass Sie Ihren Qualitätsanspruch mittels QM-System und Zertifizierungsprozess umgesetzt haben und ständig daran arbeiten, das hohe Niveau zu halten. Nicht zuletzt ist die Zertifizierung für Sie und Ihr Team ein gemeinsam erreichtes Ziel.

**Für alle Fragen rund um ZetA® stehen wir Ihnen gern zur Verfügung!**

ZetA®  
c/o Landesapothekerkammer Thüringen  
Thälmannstraße 6  
99085 Erfurt

Tel.: (0361) 2 44 08 -0  
Fax: (0361) 2 44 08 -69  
info@zeta-apotheke.de  
www.zeta-apotheke.de