



PKA-FORTBILDUNG

Mitmachen und punkten!

	A	B	C
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Einsendeschluss ist der
28. Februar 2018.

DIE PTA IN DER APOTHEKE
Stichwort: »Checklisten helfen«
Postfach 57 09
65047 Wiesbaden

Oder klicken Sie sich bei
www.diepta.de
in die Rubrik Fortbildung.
Die Auflösung finden Sie dort
in zwei Monaten.

Unleserlich, uneindeutig oder unvollständig ausgefüllte Fragebögen können leider nicht in die Bewertung einfließen, ebenso Einsendungen ohne frankierten/adressierten Rückumschlag.



© contrastwerkstatt / stock.adobe.com

CHECKLISTEN HELFEN

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE 01/2018 sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der richtigen Antworten vom Fragebogen im nebenstehenden Kasten an und schicken Sie diesen Antwortbogen zusammen mit einem adressierten und frankierten Rückumschlag an unten stehende Adresse. Oder Sie klicken sich bei www.diepta.de in die Rubrik Fortbildung und beantworten den Fragebogen online. Wer mindestens acht Fragen richtig beantwortet hat, erhält in der Kategorie 7 (Bearbeitung von Lektionen) einen Fortbildungspunkt. Dieser wird von den Apothekenkammern Hamburg und Nordrhein (Veranstaltungsnummer 2018-14/PKA) vergeben und gilt in den Kammerbezirken Nordrhein, Hamburg, Baden-Württemberg, Bayern und Thüringen.

Ihr Fortbildungspunkt zum Thema

Datum

Stempel der Redaktion

Absender

Name

Vorname

Beruf

Straße

PLZ/Ort

Ich versichere, alle Fragen selbstständig und ohne die Hilfe Dritter beantwortet zu haben.

Datum/Unterschrift

Checklisten helfen

Arbeitsorganisation ist alles – oder: Ohne Organisation ist alles nichts. PKA können sich nicht nur bei der Durchführung, sondern auch der durchdachten Erstellung von Checklisten wertvoll einbringen.

Arbeitsabläufe so sinnvoll zu gestalten, damit nichts vergessen, andererseits auch nichts unnötigerweise doppelt erledigt wird, ist eine große Kunst. Nicht jeder beherrscht diese. Und nicht jeder hat alles und jedes immer im Kopf. Checklisten können deshalb die Arbeit erleichtern und gleichzeitig den Kopf entlasten.

Kopf frei! Der Begriff „Checkliste“ stammt ursprünglich aus der Pilotensprache. Checklisten sind eine Auflistung einzelner Arbeitsschritte und dienen dem Piloten seit jeher zur Vergewisserung, dass er alle zu überprüfenden Funktionen auch tatsächlich „gecheckt“ hat. Durch den Einsatz dieser Listen kann sichergestellt werden, dass bestimmte Abläufe und Routinen immer gleich gestaltet werden und nichts Entscheidendes fehlt. Es sind einfache Abstreichlisten, die vorgeben, was in welcher Reihenfolge zu tun, festzustellen und sicherzustellen ist. Für Piloten ganz entscheidend, da das Vergessen eines einzigen Arbeitsschritts dramatische Konsequenzen haben kann. Ähnlich in der Apotheke: Auch hier kann ein kleiner Fehler, ein kleines Versehen, ein Vergessen im Einzelfall gravierende Folgen haben.

Vorbehalte groß Dennoch sind beim Erwähnen von Checklisten die Vorbehalte in vielen Apotheken groß. „Wir haben doch schon so viel Bürokratie“, wird gestöhnt. „Nicht noch mehr Dokumentationsaufwand!“ „Habe ich alles im Kopf.“ So mancher Mitarbeiter fühlt sich durch das „Werkzeug“ Checklisten in seiner Arbeitsweise eingeengt und bevormundet. Hinzu kommt der Arbeits- und Zeitaufwand eine Checkliste erstmalig auszuarbeiten – und sie auch regelmäßig zu aktualisieren und an veränderte Anforderungen anzupassen. Checklisten bedeuten für viele erst einmal zusätzliche Kontrolle statt wertvolle Arbeitshilfe. Doch spätestens, wenn bei einzelnen Tätigkeiten Fehler passieren, Arbeitsschritte vergessen wurden, die anschließend einen Mehraufwand zur Behebung bedeuten, ist berechtigterweise die Frage zu stellen, ob dies bei Einsatz und Anwendung einer Checkliste nicht doch vermeidbar gewesen wäre. Und meist erfolgt dann ein verständnisvolles Nicken.

Einsatzmöglichkeiten intern Anwendung sollten Checklisten bevorzugt bei wiederkehrenden Tätigkeiten, genormten oder normfähigen Arbeitsabläufen finden. Dazu gehören so banale Vorgehensweisen, wie die tägliche Routine des Öffnens und Schließens der Apotheke – mit all den notwendigen Kontrollen drum herum. Es kann auch nur gelegentlich anfallende Arbeiten betreffen, bei denen die mangelnde Routine die Fehler- oder Vergessensquote erhöht: Typisch wäre dies bei Inhalator- oder Milchpumpenverleih oder auch bei der Kompressionsstrumpf-Anpassung. Ebenso sind Checklisten aber auch bei Arbeiten, die sonst primär nur von einem bestimmten Mitarbeiter erledigt werden, sinnvoll – wenn dieser krankheits- oder urlaubsbedingt ausfällt: Rezeptabrechnung, Retaxations-Bearbeitung, Kas senbuch führen und selbst die Rezepturherstellung fallen hierunter.

Checklisten als „Einkaufslisten“ Nicht zuletzt können Checklisten aber auch für einzelne Aktionsthemen erstellt werden (Reise- oder Hausapotheke, Diabetesbedarf, Sommer- oder Winter-/Erkältungszeit). Diese Listen sind nicht

CHECKLISTE MORGENS / CHECKLISTE ABENDS

Je eine Beispiel-Checkliste kann unter www.diepta.de/kategorie/news/themen/ heruntergeladen werden. Eine Individualisierung auf die jeweilige Apotheke ist damit sehr leicht möglich.

nur intern nutzbar, sondern können gleichzeitig auch beim Kunden als Verkaufsförderungsinstrument eingesetzt werden. Der Kunde kann anhand einer entsprechenden Liste für sich einfach abhaken, was er an erforderlichen oder sinnvollen Arzneimitteln schon hat oder ob bestimmte Produkte lieber noch gekauft werden sollten. Die Checkliste für bestimmte Thematiken kann für Kunden somit zu einer „Einkaufsliste“ werden. Dies kann auf indirektem Weg sogar Absatz- beziehungsweise Umsatzsteigerung für die Apotheke bedeuten.

Der Sieben-Schritte-Plan zur Erstellung Von der Erinnerungsstütze zur fertig erstellten Checkliste bedarf es eines systematischen Vorgehens. Schritt 1: Thema! Wofür soll eine Checkliste erstellt werden? Schritt 2: Welcher Mitarbeiter erledigt die Aufgabe bevorzugt? Dieser sollte den ersten Rahmen für die Checkliste vorgeben. Was ist relevant und wichtig? Sinnvollerweise werden in Gedanken die einzelnen Schritte beziehungsweise Etappen einer Arbeit durchgegangen. Um möglichst nichts zu vergessen, hilft es, sich vorzustellen, einem neuen Mitarbeiter müsste alles detailliert und verständlich erklärt werden. Schritt 3: Der Basisentwurf der Checkliste wird notiert. Stichworte sollten dabei das Wesentliche umfassen. Dahinter kann das detaillierte, erklärende Ausformulieren der Tätigkeit stehen. Schritt 4: Der Entwurf wird mehrfach durchgegangen und es wird überprüft, ob tatsächlich nichts vergessen wurde. Wenn ein Checklistenpunkt mehrere Teilaufgaben umschließt, sollten auch diese einzeln aufgeschlüsselt und notiert werden. Schritt 5: Andere Mitarbeiter, die ebenfalls diese Arbeiten erledigen (oder im Bedarfsfall zu erledigen haben), werden eingebunden. Stimmt alles? Fällt jemandem noch ein „Zwischenschritt“ ein? Ist die gewählte Reihenfolge sinnvoll? Ist der gewählte Arbeitsablauf optimal? Lassen sich etwa bestimmte Arbeitsschritte zusammenfassen oder vereinfachen, was die Bearbeitungszeit reduziert? Umgekehrt können auch mögliche Fehlerquellen strukturiert in die Liste aufgenommen werden und geeignete Maßnahmen zu deren Vermeidung formuliert werden. Die gemeinsame Weiterentwicklung mit möglichst vielen Beteiligten fördert zudem ein allgemeines Akzeptanzgefühl der Liste. Denn es besteht Mitsprachemöglichkeit bei der Planung von Arbeitsabläufen und der Aufgabenzuteilung. Schritt 6: Die Prüf-/Checkliste wird am PC (am besten mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms) in eine übersichtliche, ansprechende optische Gestaltung, als Endfassung mit Kästchen zum Abhaken / zur Namenskürzel-Anbringung gebracht. Wichtige Worte oder Sätze können farbig, fett oder kursiv gedruckt oder durch größere Schrift hervorgehoben werden. Schritt 7: Alle Teammitglieder werden über die fertige(n) Checkliste(n) informiert, Mitarbeiter, die in der Regel damit arbeiten, sollen sich mit ihr vertraut machen. Dazu sollte die Checkliste jetzt klar und präzise, nicht beliebig interpretierbar und aus sich heraus verständlich sein.

Eine gute Checkliste sollte enthalten:

- alle relevanten Arbeitsschritte,
- alle beteiligten Personen,
- exakte Termine,
- Erledigungsvermerke.

Klare Vorteile Checklisten unterstützen dabei, Aufgaben rationell und effizient zu erledigen. Die Aufgabenerledigung wird dadurch beschleunigt. Denkarbeit für „Nebensächliches“ entfällt. Es erspart die immer wieder erneute intensivere Beschäftigung mit einem bestimmten Thema. Umgekehrt gibt es gleichzeitig Raum an Optimierungsmöglichkeiten und

Verbesserungen von Arbeitsroutinen. Auf jeden Fall wird ein Vergessen einzelner Punkte, einzelner Arbeitsschritte vermieden. Die Fehlerquote verringert sich deutlich. Das zeit- aufwendige „Nachbessern“ von Fehlern entfällt. Es werden zuverlässige und beinahe immer fehlerfreie Leistungen erbracht. Zudem dienen sie der Dokumentation, Transparenz, Eindeutigkeit und auch zum Nachweis erbrachter Arbeit. Folge: Die Kundenzufriedenheit erhöht sich. Aber nicht nur die, auch die Mitarbeiter sind mit ihrer Arbeit zufriedener, das Betriebsklima wird spürbar positiv. Denn mit „Schema F“ werden weitgehend gleichbleibende Ergebnisse erzielt, eine Verhaltenssicherheit entsteht. Es wird eine einheitliche Arbeitsweise aller Team-Mitglieder sichergestellt. Und selbst die Einarbeitung neuer Mitarbeiter gelingt schneller und leichter, da das aufwendige und immer wiederkehrende Erklären einzelner Arbeitsabläufe sich drastisch reduziert. Insgesamt ersparen Checklisten – nachdem sie natürlich erst einmal mit etwas Zeitaufwand entwickelt und erstellt werden mussten – im Arbeitsalltag deutlich Zeit. Zeit, die für Nicht-Routinen, die Weiterentwicklung der Apotheke, Dinge, die ständig liegen bleiben, sinnvoll genutzt werden kann. Zeit für das Wesentliche... – wie es immer so schön heißt.

Der Clou des Ganzen: Es wird maximale Sicherheit bei minimalem Kontrollaufwand erreicht sowie Speicherung von Wissen, da die Kontrolle einmal durchdachter Abläufe auch viel leichter delegiert werden kann. Checklisten können somit Kontinuität sichern. Und vermeiden ständiges Nachfragen, da die „to-dos“ schriftlich vorgegeben sind.

Praktisch angewandtes QMS Hinzu kommt: Mit Erstellung dieser Checklisten wird gleichzeitig wertvolle Qualitätsmanagement (QM)-Arbeit geleistet. Nicht als USB-Stick, als Backup auf eine externe Festplatte oder als Aktenordner im Schrank – zum „Verstauben“! Und keiner weiß, wo er im Fall der Fälle im dicken QMS-Handbuch nachschlagen muss. Sondern sinnvoll am jeweiligen Arbeitsplatz abgelegt oder unter Klarsichthülle aufgehängt, damit bei Bedarf unmittelbar Zugriff besteht. Außerdem sollten auf einem für alle zugänglichen Computerarbeitsplatz, der beispielsweise für Schreiben genutzt wird, möglichst leicht und schnell auffindbar (Desktop) alle Checklisten noch einmal abgelegt sein – zum schnellen Ausdrucken. Für die Erstellung von Checklisten im Backoffice-Sektor, die Pflege dieser Listen, aber auch Hilfestellung bei der PC-Verwaltung der Listen ist ein(e) PKA perfekt geeignet. Positives Ergebnis: Eine Optimierung der Arbeitsorganisation entlastet alle Beschäftigten und fördert intern den effizienten Ressourceneinsatz, die Leistungsfähigkeit und Motivation. Die gute Zusammenarbeit fördert letztlich wiederum das Betriebsklima. Nach außen, also gegenüber Kunden, sind Checklisten hingegen indirekt als Marketingmaßnahme zur Verkaufsförderung einsetzbar. ■

*Dr. Eva-Maria Stoya,
Apothekerin und Fachjournalistin*



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese in das Lösungsschema.

1. Der Begriff „Checkliste“ stammt ursprünglich aus...

- A. der Pilotensprache.
- B. der IT-Systemadministration.
- C. der Pharmaindustrie.

2. Bitte sinnvoll ergänzen: Checklisten...

- A. sind vom Gesetzgeber für Arbeitsabläufe der Apotheke vorgeschrieben.
- B. sollen effiziente, erprobte und sichere Arbeitsabläufe ermöglichen.
- C. hat jeder im Kopf zu haben.

3. Was stimmt? Checklisten...

- A. sind im QMS häufig enthalten beziehungsweise können dieses sinnvoll ergänzen.
- B. sind für die Büro- und Offizinorganisation absoluter Quatsch.
- C. sind die Überspitzung unnützer Bürokratie.

4. Welche Aussage ist unwahrscheinlich: Das Erstellen einer Checkliste...

- A. bedeutet Auseinandersetzen mit Arbeitsabläufen. Das ist im Regelfall unerwünscht.
- B. ist erst einmal Zeitaufwand.
- C. kann für Backoffice-Bereiche gut ein(e) PKA übernehmen.

5. Was muss eine gute Checkliste nicht enthalten?

- A. alle relevanten Arbeitsschritte.
- B. Erledigungsvermerke.
- C. Name und Geburtsdatum des Apothekeninhabers.

6. Falsch ist: Vorteil einer Checkliste ist...

- A. Arbeit wird delegierbar.
- B. Arbeit wird kontrollierbar.
- C. Arbeit erledigt sich von selbst.

7. Welche Aussage stimmt? Checklisten sollen keineswegs...

- A. Kontinuität sichern (Wissensspeicherung).
- B. zur Fehlermaximierung beitragen.
- C. eine einheitliche Arbeitsweise verschiedener Teammitglieder sicherstellen.

8. Bitte den Satz korrekt ergänzen: Checklisten...

- A. können nur intern eingesetzt werden – zu Organisationszwecken der Apotheke.
- B. können nur extern eingesetzt werden – beispielsweise als Verkaufsförderungsinstrument beim Kunden.
- C. können intern, manche oder andere zusätzlich extern für Aktionen, zum Beispiel als „Einkaufslisten“ bei bestimmten Themengebieten für Kunden eingesetzt werden.

9. Welcher Schritt wäre zur Erstellung einer Checkliste unüblich?

- A. Basisentwurf erstellen.
- B. Alle, auch Teilaufgaben aufführen.
- C. Ein unabhängiger, externer Sachverständiger prüft die fertige Checkliste auf Plausibilität.

10. Welcher Satz ist nachgewiesenermaßen falsch? Checklisten...

- A. sollten klar, präzise, nicht beliebig interpretierbar und leicht verständlich formuliert sein.
- B. verursachen – richtig angewandt – im Arbeitsalltag deutlich mehr Zeitaufwand.
- C. sollten mit Kästchen zum Abhaken / zur Namenskürzel-Anbringung versehen sein.