

## Mit Ertner Managementberatung zum erfolgreichen QMS!

Der Umfang der benötigten Beratung ist individuell sehr verschieden und hängt von Faktoren wie Zeitreserven, Vorwissen und Apothekengröße ab.

Unser Schwerpunkt liegt auf persönlicher Beratung: Wir beziehen Ihr ganzes Team mit ein, denn für uns steht der Mensch im Mittelpunkt eines effektiven QMS.

Erst mit der richtigen Beratung wird ein QMS zum wirksamen Mittel für ständige Verbesserungen in Ihrer Apotheke weit über die Zertifizierung hinaus.

Unsere Berater verfügen über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen im Aufbau und in der Betreuung von QMS für alle Apothekengrößen und Tätigkeitsgebiete (Krankenhausversorgung, Zytostatikazubereitung, Arzneimittelversand, Großhandel etc.).

Mit unserem in Modulen gegliederten Beratungssystem und durch den engen Kontakt zu den Apothekerkammern erhalten Sie genau die Unterstützung, die Sie für die erfolgreiche Einführung eines QMS in Ihrer Apotheke benötigen.

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.

### Haben Sie noch weitere Fragen?

Lernen Sie einen unserer Berater kennen, und lassen Sie sich von ihm in Ihrer Apotheke kostenlos über ein individuelles QMS informieren.

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gern!  
**(030) 78 89 82 82**

## Unser Beratungsangebot für Sie:

- o Wir bieten die für Ihre Apotheke passende Qualitätsmanagementberatung.
- o Wir optimieren gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern die Prozessabläufe Ihrer Apotheke.
- o Wir unterstützen Sie dabei, ein speziell auf die Prozesse und Bedürfnisse Ihrer Apotheke zugeschnittenes QMS aufzubauen, zu dokumentieren und zu verbessern.
- o Wir begleiten Sie sicher von der Erstberatung bis zur Zertifizierung und darüber hinaus.

Aktuelle Informationen und Termine für die nächste **QMS-Einführungsveranstaltung** erhalten Sie telefonisch, per Fax oder im Internet unter

[www.ertner-beratung.de](http://www.ertner-beratung.de)

Wir freuen uns, Sie auf dem Weg zum zertifizierten QMS Ihrer Apotheke begleiten zu dürfen.



Ertner Managementberatung  
Geneststr. 5  
10829 Berlin  
[qms@ertner-beratung.de](mailto:qms@ertner-beratung.de)  
Tel.: (030) 78 89 82 82  
Fax: (030) 78 89 83 43

## Ertner Managementberatung Kompetenz für ein erfolgreiches QMS in Ihrer Apotheke



## QMS? Ja, aber wie?!

An einem Qualitätsmanagementsystem in der Apotheke wird in Zukunft kein Weg mehr vorbeiführen.

Die Aufgaben in einer modernen Apotheke werden immer komplexer und umfangreicher. Ein QMS hilft Ihnen, Ressourcen durch Optimierung von Arbeitsabläufen besser zu nutzen, um damit den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

Noch verlangen die Krankenkassen von Apotheken kein QMS, doch Sie sollten die Zeit nutzen: Sichern Sie sich diesen Wettbewerbsvorteil rechtzeitig!

Viele Apotheker sehen die Notwendigkeit ein, aber wie baut man ein effektives QMS auf? Und welche Vorteile haben Sie als Apotheker?

Unsere Kunden haben erkannt, dass der Aufbau eines gut funktionierenden QMS ohne hochwertige Beratung und Begleitung parallel zum normalen Arbeitsaufkommen nicht zu bewältigen ist.

## Qualität effizient und nachhaltig oder nur schnell und billig?

### Wovon haben Sie mehr?

Viele Beratungsangebote scheinen zunächst preisgünstig zu sein, betrachten Sie hingegen die damit abgegoltene Leistung, etwa wie oft und wie lange der Berater zu Ihnen in die Apotheke kommt, trennt sich schnell die Spreu vom Weizen. Mit der Erstellung eines QMS-Handbuches ist es eben nicht getan, und meist ist kaum Zeit vorgesehen, um sich wirklich mit Ihrer Apotheke und den individuellen Abläufen zu befassen.

So wird die Erstzertifizierung vielleicht noch erreicht, aber wie sieht es danach aus?



## Langfristige Effekte eines guten QMS

Weit über die Zertifizierung hinaus bietet Ihnen ein QMS folgende Vorteile:

### 1. Ein QMS verbessert Effizienz und Qualität der Apotheke.

Alle qualitätsrelevanten Abläufe in Ihrer Apotheke werden systematisch erfasst, dokumentiert und auf Optimierungsmöglichkeiten überprüft.

Um das kreative Potenzial Ihres Teams zu nutzen, wird es von Anfang an in diesen Prozess einbezogen.

Die Festlegung von individuell erarbeiteten Standards führt zu erheblichen Verbesserungen der Abläufe, verringert das Auftreten von Fehlern und erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Die dadurch freiwerdenden Zeitkapazitäten benötigen Sie dringend, um im Wettbewerb bestehen zu können!

### 2. Ein QMS ist ein individuelles Werkzeug zur ständigen Verbesserung.

Nutzen Sie dieses Werkzeug überall, wo in Ihrer Apotheke Probleme oder Fehler auftreten. Sie werden die zunehmende Verbesserung feststellen.

Gemeinsam mit Ihnen passen wir das QMS an Ihre Bedürfnisse an, damit Sie die gewünschten Effekte auch nachhaltig erzielen.

### 3. Ziel eines QMS ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Selbstverständlich möchten Sie, dass in Ihrer Apotheke die Erwartungen jedes Kunden zuverlässig erfüllt werden, damit der Kunde gerne wiederkommt.

Auch an die Zufriedenheit von Kunden wie Arztpraxen, Pflegeheimen, Krankenhäusern oder Krankenkassen sollten Sie denken.

Nur zufriedene und motivierte Mitarbeiter können ihre Aufgaben optimal erfüllen. Die klare Strukturierung Ihres Unternehmens fördert einen ausgeglichenen Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter.

## Zertifizierung des QMS

Sie können das QMS Ihrer Apotheke von der Apothekerkammer oder einem akkreditierten Zertifizierungsunternehmen zertifizieren lassen. Andere Wege sind aus Gründen der zukünftigen Anerkennung nicht zu empfehlen.

- o zertifiziert wird nach **DIN EN ISO 9001:2000**, der internationalen Grundlage fast jedes QMS
- o Berater und Zertifizierer müssen aus verschiedenen Organisationen kommen

Gerne sind wir Ihnen bei der Auswahl eines anerkannten Zertifizierers behilflich.

Erfolgt die Zertifizierung durch die Apothekerkammer, bietet dies nicht nur erhebliche Kostenvorteile, sondern zusätzlich auch die Überprüfung pharmazeutischer Inhalte auf Grundlage der BAK-Leitlinien.