

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 30. April 2023.

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

Oder klicken Sie sich bei www.diepta.de in die Rubrik Fortbildung. Die Auflösung finden Sie dort im übernächsten Monat.

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



CHECKLISTEN

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE 03/2023 sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der korrekten Antwort 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. Die Fortbildung ist durch die Bundesapothekerkammer unter BAK/FB/2022/608 akkreditiert und gilt für die Ausgabe 03/2023.

Mit der Teilnahme an der Fortbildung erkläre ich mich einverstanden, dass meine Antworten und Kontaktdaten elektronisch erfasst und gespeichert werden. Der Verlag erhält die Erlaubnis, die Daten zur Auswertung zu nutzen. Der Verlag versichert, dass sämtliche Daten ausschließlich im Rahmen der Fortbildung gespeichert und nicht zu Werbezwecken verwendet werden. Ebenfalls erfolgt keine Weitergabe an Dritte. Mein Einverständnis kann ich jederzeit widerrufen.



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, wozu das denn?

Spätestens seit Einführung der aktuellen Apothekenbetriebsordnung muss jede Apotheke ein Qualitätsmanagement (QM)-System führen. Dazu ist zwar ein QMS-Handbuch vorgeschrieben, in dem für alle Arbeitsprozesse Anweisungen zu finden sind. Viel praktischer im **Arbeitsalltag** können Checklisten sein, die sich direkt am jeweiligen Arbeitsplatz befinden.

Rechtlich vorgeschrieben ist die Beschreibung von Arbeitsabläufen streng genommen nur für die pharmazeutischen Tätigkeiten sowie die Lagerung und die Vermeidung von Verwechslungen von Arzneimitteln. Deshalb fragen sich viele Apothekenmitarbeiter, warum Sie sich dann auch noch zusätzlich mit der Erstellung von Checklisten für die nicht-pharmazeutischen Bereiche belasten sollen. Der Widerstand ist also erstmal groß. Und wie muss eine solche Checkliste überhaupt aussehen? Die jüngeren PKA unter Ihnen haben das vielleicht schon in Ihrer Aus-

einige Kindersendungen, die Wissen auf spielerische Art vermitteln, den Begriff im Titel haben. Trotzdem lässt sich das Wort Checkliste gar nicht so leicht übersetzen. Am nächsten kommt der Ausdruck dem Begriff Fragenkatalog. Und zwar einem Fragenkatalog, der nicht Wissen abfragt, sondern der das Ziel hat, die Vollständigkeit zu überprüfen. Auf diese Weise werden einzelne Arbeitsschritte in einer bestimmten Reihenfolge Punkt für Punkt abgearbeitet und abgehakt, ähnlich wie Piloten es vor dem Start tun. Das bringt den großen Vorteil, dass nichts vergessen wird und zusätzlich auch nichts überflüssigerweise mehrfach erledigt wird. Sie wissen als PKA bestimmt, dass nicht nur in Flugzeugen, sondern auch in Apotheken das Vergessen kleiner Arbeitsschritte nicht nur einen Mehraufwand zum Ausgleichen des Fehlers nach sich ziehen kann, sondern im schlimmsten Fall dramatische Folgen hat. In Apotheken ist die Gefahr, dass so etwas vorkommt auch deshalb recht hoch, weil hier meist viele Teilzeitangestellte arbeiten, die sich oft nur selten begegnen und es durch nicht planbare Einflüsse wie Anrufe oder andere Kontaktaufnahmen von Kunden selten zu einer ungestörten Arbeitsübergabe kommt. PKA, die in Apotheken mit mehreren Filialen arbeiten, sind davon besonders betroffen.



LERNZIELE

- + In dieser von der Bundesapothekerkammer akkreditierten Fortbildung lernen Sie unter anderem:
- + warum Ihnen der Einsatz von Checklisten die Arbeit erleichtert,
- + woher der Ausdruck Checkliste kommt und
- + für welche Arbeitsbereiche Checklisten besonders sinnvoll sind.

bildung gelernt, denn in der Ausbildungsordnung steht, dass die Auszubildenden Checklisten formulieren müssen, um Ihre Arbeitsprozesse hinsichtlich ihrer Sorgfaltspflicht zu bewerten. Das klingt zunächst extrem theoretisch. Aber bringt das auch etwas?

Was ist eine Checkliste überhaupt genau? Der Ausdruck checken kommt ursprünglich aus der Pilotensprache und ist im Deutschen inzwischen schon so geläufig, dass auch

Wofür eignen sich Checklisten besonders? Am offensichtlichsten für wiederkehrende Arbeitsabläufe. Das fängt schon morgens mit dem Öffnen der Apotheke an. Auch wenn die Apothekenleitung oder Kollegen, die dies regelmäßig tun, meinen, das sei doch schnell erklärt, werden sie sich beim Aufschreiben wundern, aus wie vielen einzelnen Schritten sich diese morgentliche Routine zusammensetzt. Auch weil in jeder Apotheke auf verschiedene Aspekte wie Energiesparen oder Sicherheit auch wegen den jeweiligen vorhandenen baulichen Gegebenheiten unterschiedlich viel Wert gelegt wird, ist dafür eine Checkliste sinnvoll. Durch verschiedene Versicherungsunternehmen werden unterschiedliche Auflagen ge-

macht. So verlangen die einen nachts sichtbar geöffnete leere Kassen, um den Anreiz für einen Einbruch zu verringern, andere Versicherungsunternehmen wiederum möchten, dass sich auch nachts in den Kassen eine kleinere konkrete Menge an Bargeld befindet, damit etwaige Einbrecher schnell ein Erfolgserlebnis haben und dadurch von einer Verwüstung der Apotheke durch Frust absehen.

Wie wird eine Checkliste verfasst? Damit aus einem einfachen Merktzettel eine brauchbare Checkliste wird, braucht es mehrere Schritte:

Am besten wird mit dem gesamten Apothekenteam das Thema festgelegt. Die Kollegen, die am häufigsten das betreffende Themengebiet bearbeiten, sollten stichwortartig eine erste grobe Auflistung der erforderlichen Arbeitsschritte machen. Die anderen Kollegen sollten aber mit eingebunden werden und wissen, dass auch sie zeitnah Vorschläge machen dürfen und sollen. Dadurch haben weder die hauptsächlich Betroffenen das Gefühl, „dass mal wieder alles an ihnen hängenbleibt“, noch geht die Perspektive der anderen verloren.

Der erste Entwurf wird Schritt für Schritt mit allen Kollegen ausführlich durchgesprochen und bei Bedarf immer wieder korrigiert. Besonders Kollegen, die noch nicht sehr lange im Betrieb und deshalb weniger „betriebsblind“ sind, sollen dabei ermuntert werden zu überlegen, ob sie als neu Dazugekommene anhand der Beschreibung wirklich alles durchführen könnten und nichts vergessen wurde. Aber auch alle anderen wie Boten oder Teilzeitkräfte sollen auf eventuelle Auswirkungen einzelner Arbeitsschritte auf andere Bereiche aufmerksam machen. Dabei sollten alle Mitarbeitenden ermuntert werden, auf konkrete naheliegende Fehlerquellen aufmerksam zu machen, damit diese in der Liste erwähnt werden und in Zukunft vermieden werden.

Die Checkliste wird stichpunktartig ausformuliert und am PC in eine übersichtliche, gut lesbare Form mit Kästchen zum Abhaken oder für die Unterschriften oder Namenskürzel der zuständigen Personen gebracht. Besonders wichtige Wörter oder Sätze können dabei fett, bunt oder kursiv geschrieben oder unterstrichen werden. Die so gestalteten und auch im Qualitäts- handbuch einsortierten Checklisten können sich auch auf komplett farbigen Papieren befinden, wodurch sie im Qualitätshandbuch noch schneller gefunden werden. Wenn sich Ihr Apothekenteam dafür entscheidet, muss die farbige Zuordnung eindeutig sein und konsequent beibehalten werden.

Alle Mitarbeitenden werden über jede fertige und neue Checkliste informiert, zum Beispiel durch ein Protokoll, eine E-Mail oder bei der nächsten Teamsitzung. Dadurch werden auch solche Kollegen nicht vergessen, die vermeintlich nicht betroffen sind oder bei der Besprechung krank oder im Urlaub waren.

Auch hier ist eine Checkliste Gold wert Sehr sinnvoll sind Checklisten aber auch für Tätigkeiten, die nur sehr selten vorkommen und deshalb nicht zur Routine werden können. Dazu gehört in vielen Apotheken das Verleihen von Milch-

pumpen, Babywaagen oder Inhalatoren. Wenn dies dann auch noch durch das Verschreiben auf Rezept geschieht, handelt es sich um eine sehr komplexe Tätigkeit, denn es müssen weitere Aspekte wie das Abschließen eines Kautionsvertrages, eventuell das Einholen eines Kostenvoranschlages und das Erklären des Gerätes inklusive Hygienemaßnahmen beachtet werden. Situationsbedingt handelt es sich bei den Kunden oft um junge, unerfahrene Eltern, deren Geduld bereits durch kranke oder neugeborene Kinder stark beansprucht wird. Um unnötigen Stress zu vermeiden hilft es zusätzlich, wenn sie die Liste

Auf eine Aktions-Checkliste gehören

- + Motto/Thema
- + Termin
- + verantwortliche Personen für bestimmte Teilbereiche
- + Erstellung der Werbematerialien: Flyer, Schaufenstergestaltung, Einladung von Kunden über
- + persönliche Ansprache, Emails, Zeitungsanzeigen, Apothekenhomepage, soziale Medien
- + Termine und Adressen für die Waren-, Info-, Probchen- und Dekomaterialbestellung
- + Kalkulation von Angebotspreisen
- + Schulung aller Apothekenmitarbeitenden
- + Geräte für Aktionstage reservieren, mieten oder kaufen
- + Freiwahl und Sichtwahl ausräumen, putzen und umräumen
- + Terminvergabe für bestimmte Aktionen
- + Controlling mit Messung der Kundenzufriedenheit, Umsatzanalyse ...

Vielleicht haben Sie nun nach einer dreijährigen Coronapause wieder richtig Lust dazu, eine Aktion zu übernehmen?

bereits gebrauchsfertig in einer Klarsichtfolie beim Leihgerät vorfinden, anstatt mit dem Leihgerät zu einem freien PC laufen zu müssen, um sie dann dort im Warenwirtschaftssystem zu suchen und an einem oft überlasteten Drucker ausdrucken müssen. Gleiches gilt übrigens für den Kautionsvertrag. Außerdem fällt es Ihnen leichter, ab und zu Blickkontakt mit Ihren Kunden zu halten. Eine sinnvolle Reihenfolge hilft Ihnen zusätzlich, denn in der Checkliste können Punkte, die Sie auch noch erledigen können, wenn die Kunden die Apotheke wieder verlassen haben, ans Ende der Liste setzen. Dazu gehören Dokumentationsarbeiten wie das Abheften Ihrer Ausfertigung des Vertrages und der Kautions, der Eintrag ins Medizinprodukteverzeichnis und das Pflegen der Kundenkartei, damit alle Kollegen nachsehen können, wo sich das Leihgerät befindet und wie lange es voraussichtlich unterwegs ist oder die Nach-

Eine konkrete Checkliste zum Öffnen der Apotheke könnte so aussehen

- + Von außen Kontrolle des Notdienstplanes auf Aktualität
- + Von außen Kontrolle des Apothekenschaufensters auf Ordnung und Sauberkeit
- + Entschärfen der Alarmanlage
- + Öffnen und zum Teil Wiederverschließen bestimmter Türen im Außen- und Innenbereich mit bestimmten Schlüsseln
- + Einschalten und zum Teil Wiederausschalten von Lichtern
- + Hochfahren von Computerservern
- + Hochfahren einzelner PCs und Kassensarbeitsplätze
- + Öffnen des Tresors, um eine fest definierte Bargeldmenge für den Kassensbereich herauszuholen
- + Wiederverschließen des Tresors
- + Füllen von Kassen mit einer fest definierten Menge an verschiedenen Bargeldscheinen und Münzen
- + Kontrolle des Kassenbon-Rollpapiers und des Nachschubs
- + Kontrolle des EC- und Kredit-Karten-Rollpapiers und des Nachschubs
- + Leeren des Briefkastens
- + Rezepte oder Briefe auf bestimmte Arbeitsplätze oder Ablagen legen
- + Umstellen des Datums des Apothekenstempels
- + Bei Bedarf lüften, Klimanlage oder Heizung anschalten
- + Kontrolle der Offizin auf Ordnung und Sauberkeit
- + Pünktliches Öffnen der Tür für die Kunden

Natürlich können bestimmte Punkte wie das Umstellen des Stempels auch von anderen Mitarbeitenden übernommen werden, aber auch dann ist es sinnvoll, dies vorher abzuklären, damit alle Kollegen ihren Kopf frei haben, wenn die ersten Kunden in die Apotheke kommen.

bestellung individueller Geräteteile. Auch das konkrete schrittweise Abhaken der einzelnen Punkte ist hier sehr sinnvoll, denn so können sie bei manchmal leider unvermeidlichen Unterbrechungen später leichter weitermachen.

Was muss auf einer Aktions-Checkliste stehen? Sehr bewährt haben sich Checklisten auch für Marketing-Aktionen und Aktionstage. Bei mehrtägigen Aktionen sind mehrere Listen sinnvoll, zum Beispiel eine Planungsliste, Listen mit dem Datum für den jeweiligen Tag und Listen zur Nachbereitung und Erfolgskontrolle. Damit erleichtern sie sich

nicht nur die Vorbereitung und Planung rund um die Aktion, Sie können einen Teil der Listen Ihren Kunden auch als „Einkaufshilfe“ geben.

Und bei Veränderungen? Von Zeit zu Zeit müssen die Checklisten auf ihre Aktualität durchgesehen werden. Bei einzelnen konkreten Tatsachen wie die Änderung einer Uhrzeit, kann dies durch einzelne Mitarbeitende ohne große Diskussion im ganzen Team geschehen. Trotzdem sollten danach alle, die davon möglicherweise betroffen sind, erneut kurz informiert werden. Grundlegende Neuerungen sollten Sie aber wieder mit dem gesamten Team erarbeiten. Die Aktualisierung von Checklisten verlangt übrigens auch das von der Apothekenbetriebsordnung vorgegebene Arbeiten mit dem QMS, denn ein wesentliches Ziel ist die ständige Qualitätsverbesserung. Das Verbessern und Aktualisieren Ihrer Checklisten ist also nicht nur völlig in Ordnung, sondern auch ein Muss und wird im sogenannten PDCA-Zyklus beschrieben. Wie das Wort Zyklus aussagt, handelt es sich um einen Kreislauf, bei dem die Buchstaben als Abkürzungen für die englischen Wörter „plan“, „do“, „check“ und „act“ stehen. Ins Deutsche frei übersetzt bedeutet dies ein Kreislauf aus planen, umsetzen, prüfen und verbessern.

Bei aller Erleichterung durch Checklisten sollten Sie beim Arbeiten aber eines nicht vergessen: Schalten Sie Ihren eigenen Kopf ein! ■

*Ute Kropp,
Apothekerin und PKA-Lehrerin*

Die Autorin versichert, dass keine Interessenkonflikte im Sinne von finanziellen oder persönlichen Beziehungen zu Dritten bestehen, die von den Inhalten dieser Fortbildung positiv oder negativ betroffen sein könnten.



PKA-FORTBILDUNG

1. Seit wann muss jede Apotheke ein QMS besitzen?

- A. Seit zunehmende Lieferschwierigkeiten den Arbeitsalltag erschweren.
- B. Seit Einführung der aktuellen Apothekenbetriebsordnung.
- C. Seit der letzten Änderung des Arzneimittelgesetzes.

2. Der Ausdruck „Checkliste“ stammt ursprünglich ...

- A. ... von Influencern aus dem Social-Media-Bereich.
- B. ... aus der KI (künstliche Intelligenz).
- C. ... aus der Pilotensprache.

3. Welche Aussage ist richtig? Checklisten...

- A. ... können nur zu internen Organisationszwecken der Apotheke eingesetzt werden.
- B. ... werden hauptsächlich extern als Einkaufshilfen für Kunden benutzt.
- C. ... können sowohl intern als auch extern eingesetzt werden.

4. Warum kann das Arbeiten mit einer Checkliste sinnvoll sein?

- A. Es senkt die Gefahr, etwas zu vergessen.
- B. Es fördert die Kommunikationsfähigkeit.
- C. Es ist sehr abwechslungsreich.

5. Wofür eignen sich Checklisten besonders?

- A. Für wiederkehrende Arbeitsabläufe
- B. Für das Vermeiden selbstgefährdender Reaktionen, z. B. bei Überfällen
- C. Für schnelles Reagieren bei Ladendiebstählen

6. Welche Reihenfolge zur Erstellung einer Checkliste ist sinnvoll?

- A. Stichwortartige grobe Auflistung der Arbeitsschritte – Ausformulierung – Themengebung
- B. Themengebung – stichwortartige grobe Auflistung der Arbeitsschritte – Information aller Mitarbeitenden über die Verbindlichkeit der Checkliste
- C. Diskussion in der Teambesprechung über alle erdenklichen Fehlerquellen – Ausformulierung der fertigen Checkliste – Themengebung

7. Welche Aussage ist falsch?

- A. Es ist sinnvoll, Checklisten in regelmäßigen Zeitabschnitten zu überarbeiten.
- B. Checklisten können auch von einzelnen Personen überarbeitet werden.
- C. Überarbeitete Checklisten müssen der zuständigen Aufsichtsbehörde angezeigt werden.

8. Für welche Tätigkeiten in der Apotheke sind Arbeitsablaufbeschreibungen rechtlich vorgeschrieben?

- A. Für alle pharmazeutischen und nichtpharmazeutischen Tätigkeiten
- B. Nur für die Lagerung und Vermeidung von Arzneimittelverwechslungen
- C. Für pharmazeutische Tätigkeiten

9. Was sollte nicht auf einer Checkliste für eine Marketingaktion stehen?

- A. Das Controlling-Ergebnis der letzten Marketingaktion
- B. Verantwortliche Personen für bestimmte Teilbereiche
- C. Verbindliche Termine

10. Für welche Wörter steht der Fachbegriff PDCA-Zyklus in der richtigen Reihenfolge?

- A. Planen, delegieren, kontrollieren, assistieren
- B. Plausibilisieren, umsetzen, kritisieren, aktualisieren
- C. Planen, umsetzen, prüfen, verbessern