Prozessreife in der Apotheke

Acht Vorlagen zum Ausdrucken und Ausfüllen. Sie gehören zu den Kapiteln 3 bis 16 und sind einzeln verwendbar — Sie brauchen nie alle auf einmal.

1	Reifegradcheck — 30 Aussagen, sechs Dimensionen (Kapitel 4)
2	Profilblatt — Netzdiagramm und Verlauf über vier Durchgänge (Kapitel 5)
3	Stufenbestimmung — Zuordnung und Ableitung der Reifegradstufe (Kapitel 5)
4	Prozessübersicht — vier Gruppen auf einer Seite (Kapitel 3)
5	Medienbruch-Inventur — wo Daten zweimal erfasst werden (Kapitel 7)
6	Ablaufmarkierung A/O/P — Automatisierungsgrenze festlegen (Kapitel 8)
7	Verantwortungsliste — Zuordnung und Nachweise (Kapitel 10)
8	Maßnahmenplan — Auswahl, Versuch, Messung, Abschluss (Kapitel 5)

> **Ein bekanntes Problem verbessern:** Mit Arbeitsblatt 8 und Kapitel 5.4 beginnen. Arbeitsblatt 4 nur bei unklarer Ablaufabgrenzung ergänzen. Vollständig ausgefüllte Beispiele in Kapitel 5.8.

> **Den Betriebsstand einschätzen:** Arbeitsblätter 1–3 nutzen. Je Person zunächst 45–60 Minuten für die erste Einschätzung reservieren. Vorbereitung, Klärung und Umsetzung zusätzlich planen (Kapitel 4.4).

> **Doppelt ausfüllen.** Lassen Sie Arbeitsblatt 1 zusätzlich von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter ausfüllen, unabhängig und ohne Absprache. Klären Sie Abweichungen anhand von Belegen. Bilden Sie daraus keinen Mittelwert.

Welche Antwort passt?

Erst die Anwendbarkeit prüfen. **N** nur bei D2/3 ohne Zusatzleistungen oder D3/5 ohne Automatisierung, Grund notieren.

Sonst den Sachverhalt klären. **?** = noch ungeklärt, Kreuzfelder leer lassen. Nach Prüfung gilt **0** = nicht erfüllt oder nicht belegt, **1** = teilweise belegt, **2** = im geforderten Umfang vollständig belegt.

Bei **?** fehlende Information, Zuständigkeit und Termin notieren. Leer ohne ? = noch nicht bearbeitet. Ausfüllhilfe in Kapitel 4, Abschnitt E.

> **Auswertung:** 5 × Antwortsumme / Anzahl mit 0, 1 oder 2 bewerteter Aussagen. Bei fünf numerischen Antworten entspricht dies der Summe. Offene Antworten verhindern die Gesamtstufe.

> Der Check dient der Orientierung. Rechtliche und sicherheitsrelevante Anforderungen haben Vorrang.

ARBEITSBLATT 1 (1/3)

Reifegradcheck

30 Aussagen in sechs Dimensionen · Kapitel 4

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

> **0** trifft nicht zu · **1** trifft teilweise zu · **2** trifft zu. Bewerten Sie den Ist-Zustand, nicht die Absicht. Ungeprüft bleibt offen. Nach Prüfung ohne Beleg 0, bei vollständigem Beleg 2. N nur bei D2/3 (keine Zusatzleistungen) oder D3/5 (keine Automatisierung), mit Begründung.

D1 — Dokumentation

Wert 0–10 ☐

		0	1	2	N
1	Für die fünf häufigsten Abläufe existiert je eine schriftliche Beschreibung.	☐	☐	☐	–
2	Die Beschreibungen wurden in den letzten zwölf Monaten auf Aktualität geprüft; Änderungen oder die bestätigte weitere Gültigkeit sind nachvollziehbar.	☐	☐	☐	–
3	Neue Mitarbeitende werden anhand dieser Beschreibungen eingearbeitet; bei fehlendem Einarbeitungsanlass wurde ihre Verständlichkeit durch eine Vertretung geprüft.	☐	☐	☐	–
4	Die Beschreibungen liegen an einem Ort, den jedes Teammitglied ohne Nachfrage findet.	☐	☐	☐	–
5	Bei einer Ablaufänderung ist geregelt, wer die Beschreibung anpasst.	☐	☐	☐	–

D2 — Integration

Wert 0–10 ☐

		0	1	2	N
1	Manuelle Mehrfacherfassungen in Routinevorgängen sind beseitigt oder wegen einer nachgewiesenen Anforderung begründet und kontrolliert.	☐	☐	☐	–
2	Es ist bekannt, an welchen Stellen im Tagesgeschäft Medienbrüche auftreten.	☐	☐	☐	–
3	Angebotene Zusatzleistungen wie Botendienst oder Heimversorgung nutzen einen mit der Offizin abgestimmten Datenbestand.	☐	☐	☐	☐
4	Vor Systemwechseln oder größeren Updates wird geprüft, welche Abläufe betroffen sind.	☐	☐	☐	–
5	Für die Abstimmung der eingesetzten Systeme und ihrer Übergaben ist eine verantwortliche Person benannt.	☐	☐	☐	–

Umfang / Zeitraum / Verweis auf Prozessliste und Fassung

Beleg / N-Grund / Klärung mit Aussage-ID, z. B. D1/2 (ggf. Rückseite)

Ausfüllhilfe: Kapitel 4, Abschnitt E. Bewertungscode und Umfang auf allen Seiten gleich halten. Offen = ? neben der Aussage-ID, Kreuzfelder leer, dazu fehlende Information, Zuständigkeit und Termin notieren. Leeres Feld ohne ? = noch nicht bearbeitet.

Reifegradcheck

30 Aussagen in sechs Dimensionen · Kapitel 4

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

D3 — Prozessautomatisierung

Wert 0–10

		0	1	2	N
1	Wiederkehrende Bestellvorgänge laufen nach überprüften Regeln; notwendige Einzelentscheidungen sind festgelegt.	☐	☐	☐	–
2	Für mindestens einen Ablauf ist festgehalten, welche Schritte bewusst manuell bleiben und warum.	☐	☐	☐	–
3	Prüfungen, Freigaben und andere rechtlich gebundene Tätigkeiten sind mit den jeweils zulässigen Berufsrollen im Ablauf gekennzeichnet.	☐	☐	☐	–
4	In den letzten zwölf Monaten wurde geprüft, ob ein häufiger manueller Schritt sinnvoll automatisiert werden kann; Umsetzung oder Beibehaltung sind begründet.	☐	☐	☐	–
5	Für eine eingesetzte Automatisierung wird anhand eines geeigneten Vergleichs geprüft, ob die erwartete Entlastung eintritt.	☐	☐	☐	☐

D4 — Digitalisierung

Wert 0–10

		0	1	2	N
1	Papierformulare mit anschließender digitaler Erfassung sind geprüft; vermeidbare Doppelerfassungen sind beseitigt, notwendige begründet.	☐	☐	☐	–
2	Mitarbeitende bedienen die für ihre Aufgaben benötigten Systeme sicher; für Ausnahmen gibt es einen bekannten Unterstützungsweg.	☐	☐	☐	–
3	Für eingesetzte digitale Lösungen ist festgelegt, welche Abläufe sie unterstützen und welche Anforderungen sie erfüllen sollen.	☐	☐	☐	–
4	Es ist bekannt, welche Auswertungen die eingesetzte Software liefert.	☐	☐	☐	–
5	Mindestens eine geeignete Auswertung wird regelmäßig betrachtet und für eine benannte Entscheidung genutzt.	☐	☐	☐	–

Umfang / Zeitraum / Verweis auf Prozessliste und Fassung

Beleg / N-Grund / Klärung mit Aussage-ID, z. B. D1/2 (ggf. Rückseite)

Ausfüllhilfe: Kapitel 4, Abschnitt E. Bewertungscode und Umfang auf allen Seiten gleich halten. Offen = ? neben der Aussage-ID, Kreuzfelder leer, dazu fehlende Information, Zuständigkeit und Termin notieren. Leeres Feld ohne ? = noch nicht bearbeitet.

Reifegradcheck

30 Aussagen in sechs Dimensionen · Kapitel 4

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

D5 — Mitarbeitende

Wert 0–10 ____

		0	1	2	N
1	Für jeden Kernablauf sind eine verantwortliche Person und eine fachlich sowie rechtlich geeignete Vertretung benannt.	☐	☐	☐	–
2	Die Vertretung eines Kernablaufs wurde praktisch oder in einer angeleiteten Simulation geprüft; festgestellte Lücken sind geschlossen.	☐	☐	☐	–
3	Ablaufthemen kommen in einer regelmäßigen Teambesprechung vor.	☐	☐	☐	–
4	Mitarbeitende können Verbesserungsvorschläge einbringen; ihre Prüfung und Rückmeldung sind anhand eines Beispiels nachvollziehbar.	☐	☐	☐	–
5	Erforderliche Qualifizierung zu Abläufen ist geplant und findet innerhalb der Arbeitszeit statt.	☐	☐	☐	–

D6 — Prozessinnovation

Wert 0–10 ____

		0	1	2	N
1	Das Leistungsangebot wird mindestens jährlich auf Nutzen, Aufwand und verfügbare Kapazität geprüft; Beibehaltung oder Änderung sind begründet.	☐	☐	☐	–
2	Für die angebotenen Leistungen sind die zugehörigen Abläufe bekannt; für geplante Änderungen werden sie vor der Einführung beschrieben.	☐	☐	☐	–
3	Für mindestens eine betriebswirtschaftlich relevante Leistung wird der Personalaufwand je Fall anhand einer Stichprobe ermittelt.	☐	☐	☐	–
4	Es ist begründet entschieden, welche zusätzlichen Leistungen derzeit nicht angeboten werden.	☐	☐	☐	–
5	Für mindestens eine Leistung wurde anhand von Aufwand und Nutzen nachvollziehbar über Fortführung, Anpassung oder Einstellung entschieden.	☐	☐	☐	–

> Wert = 5 × Antwortsumme / Anzahl bewerteter Aussagen. Nicht auf eine höhere Schwelle aufrunden. Alle fünf Felder beantworten und nur das ausdrücklich zulässige N aus der Rechnung ausnehmen.

Umfang / Zeitraum / Verweis auf Prozessliste und Fassung

Beleg / N-Grund / Klärung mit Aussage-ID, z. B. D1/2 (ggf. Rückseite)

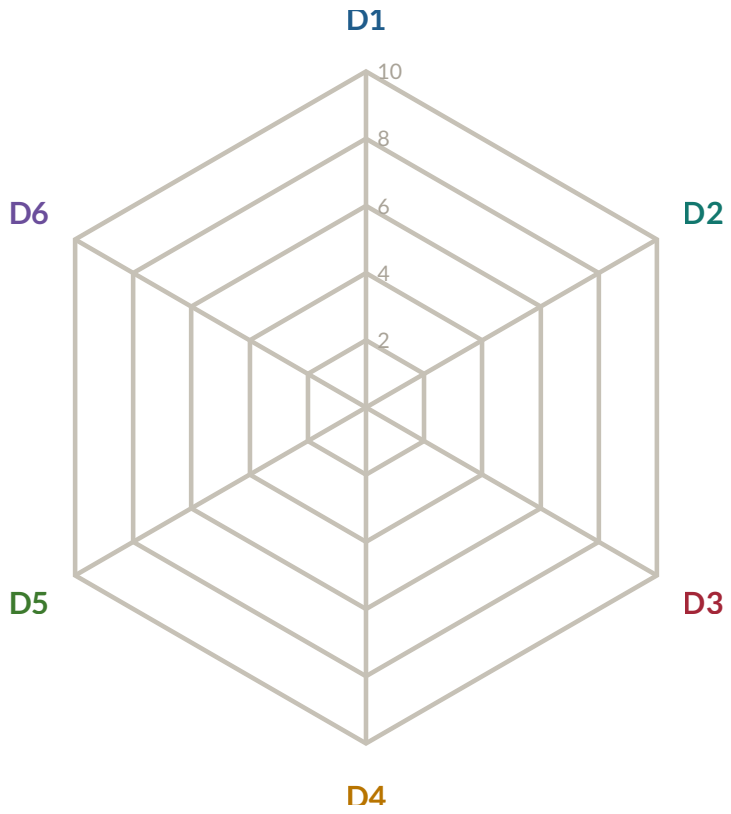
Ausfüllhilfe: Kapitel 4, Abschnitt E. Bewertungscode und Umfang auf allen Seiten gleich halten. Offen = ? neben der Aussage-ID, Kreuzfelder leer, dazu fehlende Information, Zuständigkeit und Termin notieren. Leeres Feld ohne ? = noch nicht bearbeitet.

ARBEITS BLATT 2

Profilblatt

Sechs Werte eintragen, verbinden — keinen Mittelwert bilden · Kapitel 5

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	



Durchgang	Datum	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Stufe
1								
2								
3								
4								

Punktwert	Belegstand
0 bis unter 3	kaum belegt
3 bis unter 6	teilweise belegt
6 bis unter 9	überwiegend belegt
9 bis 10	weitgehend belegt

> Vergleichen Sie die Nachweise zusammen mit den Punktwerten. Wiederholen Sie den Check beispielsweise halbjährlich, bei gleicher Instrumentversion, gleichem Betriebsumfang und vergleichbarer N-Zuordnung. Änderungen der Bewertungsgrundlage gesondert festhalten.

ARBEITSBLATT 3 (1/2)

Stufenbestimmung

Höchste vollständig erfüllte Stufe, sofern alle vorherigen Stufen erfüllt sind · Kapitel 5

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

Fehlende Voraussetzung	Punkte	Belegstand

Stufe	Bezeichnung	Bedingung	trifft zu
1	Vollständiges Ausgangsprofil	Vollständiges Profil mit sechs auswertbaren Dimensionen	☐
2	Dokumentationsschwelle	Stufe 1 erfüllt; D1 mindestens 3 Punkte	☐
3	Schwellen aller Dimensionen	Stufe 2 erfüllt; alle Dimensionen mindestens 3 Punkte; D1 mindestens 6 Punkte	☐
4	Messnachweis	Stufe 3 erfüllt; alle Dimensionen mindestens 6 Punkte; Nachweis M erfüllt	☐
5	Integrationsnachweis	Stufe 4 erfüllt; D3 mindestens 9 Punkte; D4 mindestens 9 Punkte; Nachweis I erfüllt	☐
6	Angebotsentwicklung (optional)	Stufe 5 erfüllt; D6 mindestens 9 Punkte; Nachweis G erfüllt	☐

> Prüfen Sie von Stufe 1 aufwärts und stoppen Sie bei der ersten fehlenden Voraussetzung. Bei ungeklärten Antworten keine Stufe vergeben.

> M, I und G auf der folgenden Nachweisseite prüfen. Einzelne Antworten mit 0 bleiben auch bei hoher Stufe sichtbar. Insbesondere Verantwortung, Vertretung und gebundene Tätigkeiten einzeln lesen. Stufe 6 ist eine optionale Erweiterung für die Angebotsentwicklung.

> **Priorität.** Sicherheit und Recht zuerst, anschließend Ergebnis für Betroffene, Nutzen, Aufwand, Voraussetzungen und verfügbare Zeit vergleichen. Teambeitrag und Freigabe verbinden. Wahl und Zurückstellung begründen (Kapitel 5.4). Nur bei ansonsten gleichwertigen Vorhaben helfen Stufenlücken, niedrigerer Wert und zuletzt D1 → D5 → D2 → D3 → D4 → D6.

Ermittelte Stufe / Datum / Verweis auf Nachweise

ARBEITSBLATT 3 (2/2)

Zusatznachweise M / I / G

Nur aktuell tragfähige Nachweise als erfüllt markieren · Kapitel 4 und 5

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

M Messung: Für einen Kernablauf liegen eine definierte Kennzahl, ein belegter Vorher-Nachher-Vergleich nach einer Änderung und eine daraus abgeleitete Entscheidung vor.

Ablauf / Angebot und Fassung; betrachteter Zeitraum

Belegverweis und Ergebnis / Entscheidung

Prüfdatum / prüfende Rolle / aktuelle Gültigkeit begründet

☐ erfüllt ☐ nicht erfüllt / ungeklärt

I Integration: Für einen vollständigen Kernablauf ist der durchgängige Informationsfluss über die relevanten Systeme geprüft. Notwendige manuelle Prüfungen und verbleibende Übertragungen sind begründet geregelt.

Ablauf / Angebot und Fassung; betrachteter Zeitraum

Belegverweis und Ergebnis / Entscheidung

Prüfdatum / prüfende Rolle / aktuelle Gültigkeit begründet

☐ erfüllt ☐ nicht erfüllt / ungeklärt

G Geschäftsmodell: Eine Änderung des Leistungs- oder Versorgungsmodells wurde auf Grundlage der Prozessdaten umgesetzt und hinsichtlich Nutzen, Aufwand und verfügbarer Kapazität überprüft.

Ablauf / Angebot und Fassung; betrachteter Zeitraum

Belegverweis und Ergebnis / Entscheidung

Prüfdatum / prüfende Rolle / aktuelle Gültigkeit begründet

☐ erfüllt ☐ nicht erfüllt / ungeklärt

Jeder Nachweis gilt nur für den benannten Umfang. Bei wesentlichen Änderungen an Rollen, Systemübergaben, Ablaufgrenzen oder Messdefinition erneut prüfen. Unveränderte Nachweise nach Aktualitätsprüfung weiterverwenden. M und I dürfen unterschiedliche Abläufe betreffen, belegen dann aber nicht deren Zusammenspiel. Belege bei Bedarf auf einer gleich gekennzeichneten Rückseite ergänzen. Kapitel 4, Abschnitt D.2.

ARBEITS BLATT 4

Prozessübersicht

Vier Gruppen als Einstieg — bei Bedarf passend zum Betrieb ergänzen · Kapitel 3

Versorgung

Rezeptbelieferung, Selbstmedikation und Beratung

VORHANDENE BESCHREIBUNGEN

LÜCKEN, AUCH SELTENE KRITISCHE ABLÄUFE

REIBUNGSPUNKTE IM LETZTEN QUARTAL

Beschaffung und Lager

Bestellung, Wareneingang, Bestand, Retouren

VORHANDENE BESCHREIBUNGEN

LÜCKEN, AUCH SELTENE KRITISCHE ABLÄUFE

REIBUNGSPUNKTE IM LETZTEN QUARTAL

Zusatzleistungen

Botendienst, Heimversorgung, Verblisterung, pDL

VORHANDENE BESCHREIBUNGEN

LÜCKEN, AUCH SELTENE KRITISCHE ABLÄUFE

REIBUNGSPUNKTE IM LETZTEN QUARTAL

Führung und Nachweis

Abrechnung, Personal, Dokumentationspflichten

VORHANDENE BESCHREIBUNGEN

LÜCKEN, AUCH SELTENE KRITISCHE ABLÄUFE

REIBUNGSPUNKTE IM LETZTEN QUARTAL

ARBEITSBLATT 5

Medienbruch-Inventur

Eine Woche lang notieren, wo Daten von Hand übertragen werden · Kapitel 7

Ablauf / Stelle	von System	nach System	je Tag	Dauer	Lösungsweg

> **Lösungswege vergleichen.** Scannen statt Tippen, Export statt Abschreiben, Ablaufänderung oder geeignete Schnittstelle nach Aufwand, Zuverlässigkeit und Pflegebedarf abwägen (Kapitel 7.4). Beziehen Sie das Team ein. Die Leitung sieht nicht jede Übergabe selbst.

ARBEITSBLATT 6

Ablaufmarkierung A/O/P

Jeden Schritt eines Kernablaufs markieren · Kapitel 8

Ablauf _____

> **A** automatisiert · **O** organisatorisch manuell, weil sinnvoll · **P** manuell, weil berufs- oder arzneimittelrechtlich zwingend

Nr.	Schritt	A	O	P	Begründung bei O/P, Berufsrolle
1		☐	☐	☐	
2		☐	☐	☐	
3		☐	☐	☐	
4		☐	☐	☐	
5		☐	☐	☐	
6		☐	☐	☐	
7		☐	☐	☐	
8		☐	☐	☐	
9		☐	☐	☐	
10		☐	☐	☐	
11		☐	☐	☐	
12		☐	☐	☐	
13		☐	☐	☐	
14		☐	☐	☐	

> Automatisierung nach Nutzen, Aufwand, Sicherheit und rechtlichen Grenzen prüfen. Begründete manuelle Schritte dürfen bestehen bleiben.

ARBEITSBLATT 7

Verantwortung und Befähigung

Zuordnung, Befugnisse und praktische Nachweise getrennt festhalten · Kapitel 10

Betrieb / Filiale		Stichtag	
Bewertungscode		Person / Rolle	

Ablauf / Fassung	Verantwortung / Vertretung	Befugnisse / Einweisung	Probe / Kapazität / Prüfanlass

> Benennung ist kein Befähigungsnachweis. Teilnahme an einer Schulung belegt zunächst Teilnahme und Inhalte. Für die Probe Umfang, Datum, prüfende Rolle und geschlossene beziehungsweise offene Lücken angeben. Vorhandene Nachweise referenzieren. Qualifikation, Befugnisse, Aufsicht, Freigaben und verfügbare Zeit gesondert prüfen. Kritische Abläufe ohne Auswirkungen auf die Versorgung simulieren. Muster in Kapitel 5.8.

ARBEITSBLATT 8 (1/3)

Maßnahmenplan

Auftrag und Entscheidung · Kapitel 5.4 und 5.8

Der Plan wächst mit der Maßnahme. Vor Beginn nur die entsprechend markierten Angaben und Termine festlegen. Ergebnisse später ergänzen.

Betrieb / Projektcode		Datum / Fassung	

Projekt / Stand — vor Beginn

Bezug — vor Beginn

Ablauf / Umfang — vor Beginn

Beobachtung — vor Beginn

Ursachenhypothese — vor Beginn

Ziel / Ergebnis für Betroffene — vor Beginn

Interner Nutzen — vor Beginn

Alternative / Zurückstellung — vor Beginn

Zusammengehörige Seiten mit demselben Projektcode kennzeichnen. Kurze Stichpunkte genügen, wenn Entscheidung und Auftrag eindeutig bleiben. Belege mit Dokumentkennung und Fassung referenzieren. Längere Angaben auf Anlagen mit Projektcode und Feldnamen auslagern. Kapitel 5.8 zeigt ausgefüllte Beispiele mit Aussagebezug und Bezug M.

ARBEITSBLATT 8 (2/3)

Maßnahmenplan

Zuständigkeit und Durchführung · Kapitel 5.4 und 5.8

Der Plan wächst mit der Maßnahme. Vor Beginn nur die entsprechend markierten Angaben und Termine festlegen. Ergebnisse später ergänzen.

Betrieb / Projektcode		Datum / Fassung	

Prozessverantwortung / Vertretung	vor Beginn
Umsetzungsverantwortung	vor Beginn
Zeitbudget / Freistellung	vor Beginn
Voraussetzungen / Freigabe	vor Beginn
Schritt 1 / Termin / fertig	planen, später abhaken
Schritt 2 / Termin / fertig	planen, später abhaken
Schritt 3 / Termin / fertig	planen, später abhaken

Zusammengehörige Seiten mit demselben Projektcode kennzeichnen. Kurze Stichpunkte genügen, wenn Entscheidung und Auftrag eindeutig bleiben. Belege mit Dokumentkennung und Fassung referenzieren. Längere Angaben auf Anlagen mit Projektcode und Feldnamen auslagern. Kapitel 5.8 zeigt ausgefüllte Beispiele mit Aussagebezug und Bezug M.

ARBEITSBLATT 8 (3/3)

Maßnahmenplan

Messung und Abschluss · Kapitel 5.4 und 5.8

Der Plan wächst mit der Maßnahme. Vor Beginn nur die entsprechend markierten Angaben und Termine festlegen. Ergebnisse später ergänzen.

Betrieb / Projektcode		Datum / Fassung	

Messgröße / Definition	vor Beginn
Fallauswahl / Quelle	vor Beginn
Ausgangs- / Zielwert	vor Beginn
Abbruch / Rückkehr	vor Beginn
Prüftermin / Ergebnis	Termin vorab, Ergebnis später
Vergleichsgrenzen	bei der Auswertung
Nutzenrechnung	bei der Auswertung
Abschlussentscheidung	bei der Auswertung
QMS / Einweisung / Folgeprüfung	bei der Auswertung

Zusammengehörige Seiten mit demselben Projektcode kennzeichnen. Kurze Stichpunkte genügen, wenn Entscheidung und Auftrag eindeutig bleiben. Belege mit Dokumentkennung und Fassung referenzieren. Längere Angaben auf Anlagen mit Projektcode und Feldnamen auslagern. Kapitel 5.8 zeigt ausgefüllte Beispiele mit Aussagebezug und Bezug M.

> Ausgangswert vor Beginn erheben. Zählung, Zeitmessung, Stichprobe und Schätzung ausdrücklich unterscheiden. Vergleichbare Fälle und Grenzen festhalten. Unzureichende Daten belegen keine Wirkung. Übernahme, Anpassung oder Rücknahme begründen. Freigabe, Einweisung und gültige QMS-Fassung zuordnen.