

## PRIMA PHARMA:

### ein Projekt des Instituts für Spitalpharmazie

Zur Verbesserung der Dienstleistungen des Instituts für Spitalpharmazie wurde Ende 2003 das Projekt PRIMA PHARMA gestartet:

**PRIMA** sind unser(e)

- Prozesse
- Resultate / Reporting
- Image / Information / IT
- Mitarbeiterteam
- Abnehmer(=Kunden)- Beziehungen

In verschiedenen Teilprojekten wurden und werden Massnahmen definiert und umgesetzt, um die Qualität der Dienstleistungen des Instituts für Spitalpharmazie zu verbessern. Im folgenden wird über die bisher erzielten Resultate informiert.

#### 1 Retouren-Bearbeitung

In den Jahren 2002 und 2003 häuften sich im ISP-Q die nicht bearbeiteten Retouren. Die Bearbeitungszeiten bis zur Gutschrift lagen bei durchschnittlich drei Monaten. Gründe hierfür waren eine unzureichende Personaldotation sowie die grosse Menge von retournierten Arzneimitteln.

Als Sofortmassnahme wurden im Dezember die Retouren-Überhänge mit gezielten Arbeitseinsätzen ausserhalb der regulären Arbeitszeit abgebaut. Durch organisatorische Massnahmen sowie markant verbesserter personeller Rahmenbedingungen ist die Retourenbearbeitung seit Januar **innerhalb Wochenfrist** gewährleistet.

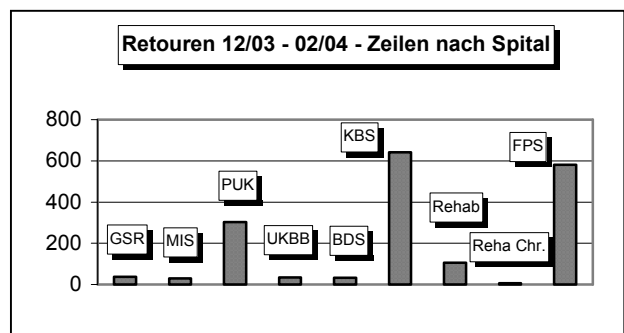
Als Grundlage für weitere Optimierungen wurden die neu eingehenden Retouren bezüglich der folgenden Fragestellungen untersucht:

- Zeitaufwand für die Bearbeitung der Retouren
- Gründe für die Retouren
- Anzahl Retourenzeilen und -packungen und deren Herkunft
- Kosten der gutgeschriebenen und entsorgten Arzneimittel.

Aufgrund der Resultate konnten die folgenden Schlussfolgerungen gezogen werden:

- Für die Bearbeitung der Retouren sind 1.3 Personentage pro Woche notwendig.

- Nur ein geringer Prozentsatz der Retouren ist auf Fehllieferungen des ISP-Q zurückzuführen. Neben Falschbestellungen wird der grösste Anteil durch Lagerbereinigungen der Stationen verursacht (76%).
- Mengen- und wertmässig kann der grösste Teil der Retouren gutgeschrieben (86% = über CHF 1 Mio. pro Jahr) und wiederverwendet werden. Dennoch mussten im Lauf eines Vierteljahres Präparate im Wert von ca. 25'000 CHF entsorgt werden.



- Der grösste Teil der Retouren wird von 3 Spitälern verursacht:

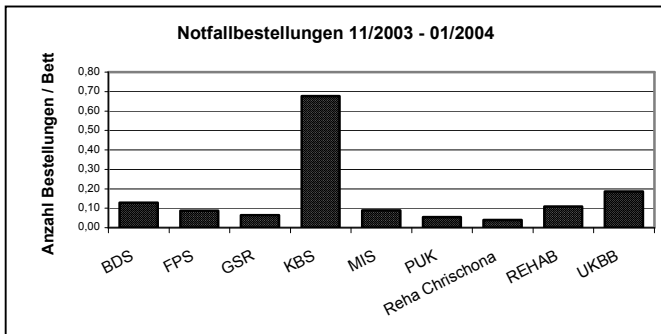
Neben beengten Räumlichkeiten und geringen Lagerkapazitäten auf Station dürfte vor allem das z.T. zu grosse Sortiment (je nach Station bis zu 900 verschiedene Produkte) ein Grund für die grosse Anzahl der Retouren sein. Diese Problematik wird im bereits gestarteten Projekt „Optimierung von Arzneimitteldispensarien“ weiter untersucht.

#### 2 Bestellschluss/Notfallbestellung

Separate Einzelbestellungen verursachen sowohl für den Besteller als auch die Mitarbeiter des ISP-Q einen deutlich höheren Aufwand als reguläre Bestellungen mit entsprechend vielen Bestellzeilen. Deshalb wurden Anfang 2003 für alle Stationen spezifische, soweit möglich auf die Belange der Stationen abgestimmte Bestellschlüsse festgelegt. Es wurde vereinbart, dass die Stationen dringende Nachbestellungen, sogenannte „Notfallbestellungen“ auf eine spezielle Fax-Nummer senden können. Diese Bestellungen werden am gleichen Tag noch ausgeliefert.

Im Zeitraum von 11 Wochen wurden die Bestellungen / Notfallbestellungen erfasst und analysiert:

- Es waren 644 Notfallbestellungen mit zusammen 1'372 Zeilen zu verzeichnen. Dies entspricht 5% aller normalen Bestellungen im selben Zeitraum.
- Im Vergleich zu den anderen Spitälern ist der Anteil an Notfallbestellungen des KBS deutlich grösser (bereinigt nach Bettenzahl):

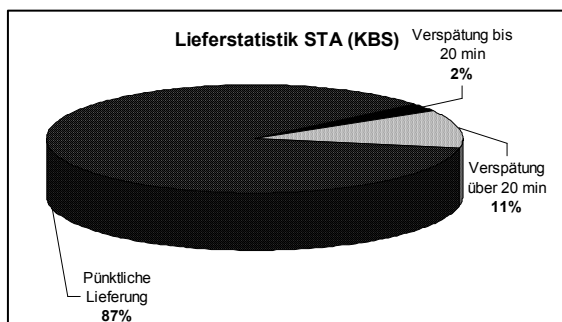


- Innerhalb des KBS verursacht eine relativ kleine Anzahl von ca. 10 Stationen den grössten Teil der Nachbestellungen. Mit diesen Stationsleitungen wird das Gespräch gesucht, um gemeinsam eine Lösung für die überdurchschnittliche Anzahl an Nachbestellungen zu finden.

### 3 Auslieferzeit

In der ersten Jahreshälfte 2003 wurden von diversen Stationen unpünktliche Lieferungen reklamiert.

Nach Behebung des Personalengpasses und nach Vereinbarung der Bestell- und Lieferzeiten wurden zur Beurteilung der aktuellen Situation an 8 Werktagen innerhalb der Kalenderwochen 6 bis 8 (Februar 2004) die Lieferausgänge der STA-Anlage aus dem Rossetti-Gebäude ausgelesen und ausgewertet.

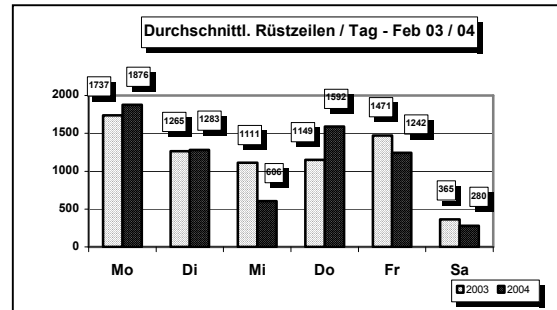


87% der Stationen wurden im ausgewerteten Zeitraum pünktlich, d.h. innerhalb der vereinbarten Zeit, beliefert. In 2% der Fälle kam es zu Verspätungen bis 20 min, in 11% zu Verspätungen über 20 min.

Einige unklare Fälle wurden als „verspätet“ bewertet, weshalb die effektive Zahl der Verspätungen eher noch kleiner sein dürfte.

### 4 Auswertung der Rüstpositionen

Zur Optimierung des Personaleinsatzes wurde die Verteilung der Lieferpositionen über die Woche und die Gesamtzahl der Rüstpositionen untersucht.



Die Auswertung zeigt, dass bei gleichbleibender Anzahl Rüstzeilen (Vergleich 2003/2004) mittlerweile eine Konzentrierung der Arzneimittelausgabe auf Schwerpunkttage erreicht werden konnte, was ein rationelleres Arbeiten ermöglicht.

Ferner zeigt sich, dass pro Woche von Montag bis Samstag ca. 7'000 Rüstzeilen kommissioniert werden.

### 5 Zusammenfassung

Im Rahmen des Projektes PRIMA PHARMA sind verschiedene Ziele bereits erreicht worden. Die Retouren-Bearbeitung erfolgt heute innerhalb einer Woche. Die Pünktlichkeit der Lieferungen konnte deutlich verbessert werden. Mit den Untersuchungen zur Verteilung der Retouren, zur Anzahl der Nachbestellungen und zur Verteilung der Rüstpositionen konnten wichtige Informationen für zukünftige Verbesserungen gewonnen werden.

An verschiedenen Teilprojekten wie Stammdatenpflege, Lieferantenmanagement und Sortimentsstrategie wird weiter intensiv gearbeitet.

Das Ziel des ISP-Q ist es, fortlaufend an der Verbesserung seiner Dienstleistungen zu arbeiten. Das ISP-Q stützt sich dabei auf viele engagierte Mitarbeiter, denen unser Dank gebührt.

Wichtig sind auch unsere Kunden, welche uns durch ihre Anregungen und Rückmeldungen Verbesserungspotentiale aufzeigen. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihnen.

*Dr. H. Plagge, Dr. R. Leu Marseiler, Prof. Dr. C. Surber*