

## EFQM im praktischen Alltag

### Spital-Pharmazie Entwicklung eines Tools zur Optimierung der Arzneimittelbeschaffung

#### Ausgangslage

In der letzten EFQM-Selbstbewertung 2005 wurde das Kriterium 5 (Prozesse) in der Spital-Pharmazie relativ hoch bewertet, so dass zunächst der Gedanke nicht unbedingt nahe lag, in diesem Bereich ein Verbesserungsprojekt zu starten.

Um eine optimale Dienstleistung erbringen zu können, ist es aber wichtig, den Fokus nicht nur auf die Kunden, sondern auch auf die Lieferanten der Spital-Pharmazie zu richten und eine Optimierung der Prozesse im Lieferanten- und Beschaffungsmanagement anzustreben. Die vorhandenen IT-Möglichkeiten (SAP) gestatteten jedoch bislang kein systematisches Lieferantenmanagement, zudem existierten keine konsequent erhobenen Kennzahlen hinsichtlich Lieferanten und Präparate. Ein strategischer Einkauf ist unter solchen Bedingungen kaum möglich.

Aus diesem Grund wurde im Rahmen einer Strategiesitzung der Spital-Pharmazie beschlossen, ein IT-Tool zur Optimierung der Arzneimittelbeschaffung als Basis und Voraussetzung für ein Lieferantenmanagement zu erstellen und somit die Prozesse in diesem Bereich deutlich zu verbessern. Als Projektziele wurden definiert:

- Die benötigten Kennzahlen sind definiert
- Die EDV-technischen Voraussetzungen sind erfüllt

#### Projektrealisierung

Das Projekt wurde mit der Strukturhilfe des EFQM-Aktionsplans im Frühjahr 2005 gestartet. Mit der Projektleitung und der Programmierung des IT-Tools

wurde der Leiter der Abteilung Klinikbetreuung betraut. In einem ersten Schritt wurde im Zeitraum von April bis Mai definiert, welche Kennzahlen benötigt werden. Hierbei wurden folgende Bereiche unterschieden:

- Lieferantenstammdaten
- Aussendienstmitarbeiter
- Kontakte zu und getroffene Vereinbarungen mit Aussendienstmitarbeitern
- Umsatzkennzahlen (nach Firmen und Produkten)
- Firmenkonditionen
- Lieferfähigkeit und Lieferdauer

Im zweiten Schritt wurde ab Mai 2005 damit begonnen, ein Programm auf der Basis von Microsoft Access zu erstellen. Mit dessen Hilfe sollten Auswertungen und Reports für das Lieferantenmanagement erstellt werden, um die oben definierten Kennzahlen generieren und auswerten zu können. Die Daten werden aus SAP über den Zwischenschritt von Excel-Tabellen in die neu erstellte Access-Datenbank importiert. In dieser Datenbank können mit Hilfe von Abfragen und Berichten die gewünschten Auswertungen erstellt werden, die für das strategische Einkaufs- und Lieferantenmanagement wesentlich sind (Abb. 1).



#### Projektabschluss und Ergebnisse

Die EDV-Arbeiten konnten im Dezember 2005 abgeschlossen werden. Die Bewertung und Überprüfung der Verbesserungsmaßnahmen erfolgte durch einen

Echtzeittest, der von Januar bis März 2006 durchgeführt wurde und ohne Probleme verlief. Die definierten Kennzahlen konnten für den Berichtszeitraum 2005/2004 erhoben und ausgewertet werden, womit das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

In einem Folgeschritt wurden die Ergebnisse der durchgeführten Auswertungen in einem Erfolgsreporting zusammengefasst und der Bereichs- und Spitalleitung zugestellt. Aus dem Bericht können folgende Konklusionen gezogen werden:

- Durch den Aufbau eines Lieferantenmanagementsystems sind erstmals genaue und nützliche Auswertungen für den strategischen Einkauf ermöglicht worden.
- Es können Aussagen über die Umsatzverteilung der Pharmafirmen, Top 50-Firmen und Top 50-Präparate sowie über die Preisentwicklung der wichtigsten Produkte getroffen werden. Ferner kann beurteilt werden, ob eine allfällige Umsatzsteigerung durch Preiserhöhungen verursacht wurde, oder durch einen erhöhten Arzneimittelverbrauch der Stationen und Kliniken.

- Aufgrund dieser Aussagen können rechtzeitig Massnahmen ergriffen werden, beispielsweise im Fall von Preisanstiegen bei einzelnen Produkten oder bei Liefer- und Qualitätsproblemen der Pharmafirmen.
- Kontakte zu Firmenmitarbeitern lassen sich analysieren und planen, getroffene Vereinbarungen sind schriftlich festgehalten.
- Im Jahr 2005 konnten Kosteneinsparungen in einer Grössenordnung von mehr als 1 Mio CHF realisiert werden.

Durch diese Massnahmen kann der strategische Einkauf der Spital-Pharmazie künftig noch besser und effizienter bewerkstelligt werden. Mit dem im Rahmen des Projektes aufgebauten Lieferantenmanagementsystem folgt die Spital-Pharmazie ihrer Vision:

Spital-Pharmazie USB – Wir kümmern uns um die sichere, kostengünstige und umfassende Arzneimittelversorgung, damit sich unsere Kunden um ihre Patienten kümmern können.

*Dr. rer. nat. Herbert Plagge  
Leiter Klinikbetreuung*

### EDV-technische Realisierung

