



1 Pflege

© Fotolia.com - flashpics

## PATIENTENINDIVIDUELLE ARZNEIMITTELVERSORGUNG

### Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

Joseph-von-Fraunhofer-Straße 9  
83209 Prien am Chiemsee

Ansprechpartnerin

Dipl.-Betriebsw. (FH) Nicole Wagner  
Telefon +49 8051 901-113  
wagner@prien.iml.fraunhofer.de

[www.prien.iml.fraunhofer.de](http://www.prien.iml.fraunhofer.de)

### Ausgangssituation

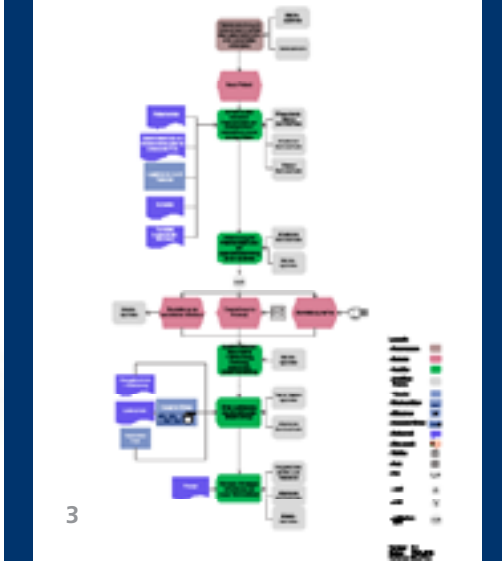
Das Gesundheitswesen muss sich permanent neuen Herausforderungen stellen. Der steigende Anteil der pflegebedürftigen Bevölkerung, wachsende Gesundheitsausgaben sowie ein hoher Zeitaufwand für die Arzneimittelversorgung erhöhen zunehmend den Kostendruck für Pflegeheime. Die Komplexität der zu verabreichenden Arzneimittel, komplizierte Einnahmeschemata und der Fachkräftemangel im Gesundheitswesen, stellen weitere Herausforderungen für Pflegekräfte dar. Das Caritas Altenheim St. Josef in Prien am Chiemsee sieht sich den beschriebenen Entwicklungen gegenüberstehen.

### Aufgabe – Den Wandel gestalten –

Die Marien-Apotheke Prien bietet Pflegeheimen eine patientenindividuelle Arzneimittelversorgung (PAV) für ihre Bewohner. PAV umfasst die individuelle Zusammenstellung von festen, oralen Arzneimitteln in einer Blisterverpackung (=Sichtverpackung) durch eine Apotheke. Die Zusammenstellung erfolgt für einen turnusmäßigen Zeitraum, chronologisch nach Einnahmezeitpunkten und ist abhängig vom Medikationsplan des Patienten. Die befüllten Blisterschläuche werden den Pflegeheimen in einfach zu hand-



2



3



4

habenden Blister Spendern geliefert. Die Marien-Apotheke Prien nimmt damit dem Pflegepersonal die verantwortungsvolle und zeitintensive Aufgabe der Zusammenstellung der Medikamente ab. Die daraus resultierende Zeitersparnis ermöglicht dem Pflegepersonal mehr Zeit direkt mit ihren Bewohnern zu verbringen. Angesichts des demografischen Wandels und dem zunehmenden Kostendruck der Krankenkassen, wird »Zeit für die Patienten« in Zukunft ein immer wertvolleres Gut sein. Um die Ersteinführung einer PAV in einem Pflegeheim unkompliziert zu gestalten, wurde die Einführung vom Fraunhofer IML begleitet sowie die Entwicklung und Visualisierung von standardisierten Prozessen durchgeführt. Die Standardprozessentwicklung erfolgte am Beispiel der PAV-Ersteinführung mit dem Anwendungspartner Caritas Altenheim St. Josef.

### Vorgehen

Um Standardprozesse zu definieren, wurden in einem ersten Schritt alle Rahmenbedingungen mit dem Caritas Altenheim St. Josef sowie mit der Marien-Apotheke festgelegt. Zudem wurden Schnittstellen, Abgrenzungen, Prozessanforderungen, Mengendaten und IT-Anforderungen analysiert, um diese in die Prozessgestaltung zu integrieren. Durch Arbeitstreffen mit der Marien-Apotheke und dem Caritas Altenheim St. Josef erfolgte die Prozessauf-

nahme und erste Visualisierungen in Form von Prozessbäumen. Die kritische Betrachtung der derzeitigen Prozessstruktur führte zu Veränderungsoptionen, welche in Form des Change Management zu einer neuen, verbesserten Prozessstruktur weiterentwickelt wurde. Durch weitere Abstimmungen wurde die Prozessarchitektur zunehmend konkreter bis zur Darstellung präziser Detailprozesse. Um eine gleichbleibend gute Qualität in der PAV zu liefern, werden die Prozessstrukturen im Qualitätsmanagement der Marien-Apotheke verankert. Den Pflegeheimen hingegen werden klare Handlungsanweisungen im Arbeitsalltag mit der PAV zur Verfügung gestellt, welche für beide Parteien die Zusammenarbeit erleichtert. Damit ist die Grundlage für zukünftige Strukturanpassungen und Schnittstellenoptimierung geschaffen. Alle Ergebnisse wurden abschließend in einer Risikomatrix dargestellt. Damit bietet sich die Chance spezifische markt-, produkt- und unternehmensbezogene Risiken nach definierten Kriterien einzuschätzen und mithilfe von Risikosteuerungsstrategien aktiv zu agieren.

### Ergebnis

Nach der erfolgreichen Einführung der PAV im Caritas Altenheim St. Josef wurde die Praxistauglichkeit der geschaffenen Prozesse evaluiert.

Die Einführung der PAV in weiteren Pflegeheimen wird anhand des entwickelten Prozesses erfolgen.

Neben projektbezogener Öffentlichkeitsarbeit des Fraunhofer IML Prien durch Presseartikel, wurde gemeinsam mit den Projektpartnern ein Handbuch geschaffen, welches alle Standards der PAV-Ersteinführung umfasst. Dieses ist Bestandteil des Qualitätsmanagement, fungiert als Wissenstransfer für neue Mitarbeiter und garantiert eine gleichbleibende Qualität. Die PAV ist ein Modell der Zukunft und kann auch, neben Pflegeheimen, auf weitere Kundengruppen ausgeweitet werden.

2 *Arzneimittel*

© *Fotolia.com - emmi*

3 *Prozesskette*

© *Fraunhofer IML*

4 *Blisterbox*

© *Marien-Apotheke Prien*