

Prozess „Gewährleistung der Barrierefreiheit“ für das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMS)
der Fraunhofer Apotheke in München.

Dieser Text ist als Standard-Arbeitsanweisung (SOP) aufgebaut. Er erfüllt alle Vorgaben des § 4 Abs. 2a ApBetrO (Barrierefreiheit) sowie die Richtlinien der Bayerischen Landesapothekerkammer (BLAK) und der DSGVO.

QM-Prozessbeschreibung (SOP): Barrierefreier Patientenservice und Außendienstleistung

Geltungsbereich: Fraunhofer Apotheke, München

Status: Aktiv

Zielsetzung: Gewährleistung eines diskreten, sicheren und apothekenrechtlich vollkommen regelkonformen Zugangs zu allen pharmazeutischen Dienstleistungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität (z. B. Rollstuhlfahrer, Personen mit Rollatoren, Mütter/Väter mit Kinderwagen).

1. Infrastruktur und technische Hilfsmittel zur Barrierefreiheit

Die Fraunhofer Apotheke stellt zur Überwindung der baulichen Barriere (Treppenstufe) folgende Systeme dauerhaft betriebsbereit zur Verfügung:

- **Hinweisschild:** Ein gut sichtbares, kontrastreiches Hinweisschild ist im Außenbereich auf Augenhöhe angebracht und weist auf die Servicemöglichkeiten hin.
 - **Service-Klingel:** Eine barrierefreie Rufklingel ist in einer maximalen Höhe von 85 cm positioniert, um auch von Rollstuhlfahrenden problemlos erreicht zu werden.
 - **Video-Gegensprechanlage:** Die Klingel ist mit einer Video-Gegensprechanlage gekoppelt. Das Signal und das Live-Bild werden direkt an die Arbeitsplätze im Handverkauf (HV) übertragen.
 - **Mobile Rampe:** Für den sicheren Zugang in die Offizin lagert griffbereit im Innenbereich eine mobile Rampe, die bei Bedarf passgenau an die Treppenstufe angelegt werden kann.
-

2. Akuter Handlungsablauf bei Signalstörung (Klingel/Video)

Sobald das Signal der Video-Gegensprechanlage ertönt oder eine mobilitätseingeschränkte Person im Außenbereich wahrgenommen wird, greift folgende Prioritätenkette:

1. **Sofortige Kontaktaufnahme:** Der nächste freie Mitarbeiter (bevorzugt eine Apothekerin / ein Apotheker oder eine PTA) prüft das Videobild, nimmt über die Gegensprechanlage Kontakt auf und begrüßt den Patienten.
2. **Bedarfsabfrage (Zugangswunsch):** Der Mitarbeiter klärt im Erstgespräch, ob der Patient die Apotheke betreten möchte oder eine Bedienung im Außenbereich bevorzugt.

Szenario A: Nutzung der mobilen Rampe (Zugang zur Offizin)

- Das Personal (mindestens eine anwesende Fachkraft, bei Bedarf mit Unterstützung eines zweiten Mitarbeiters) bringt die mobile Rampe unverzüglich zum Eingang.
- Die Rampe wird standsicher und bündig an der Treppenstufe angelegt.

- Das Personal unterstützt den Patienten (Rollstuhlfahrer, Person mit Rollator oder Eltern mit Kinderwagen) aktiv und mit der gebotenen Vorsicht beim Befahren der Rampe, um ein sicheres Hineingleiten in die Offizin zu gewährleisten.

Szenario B: Beratung und Bedienung im Außenbereich (vor der Türe)

- Wünscht der Patient keine Beförderung in die Apotheke, begibt sich die Fachkraft (Apotheker/PTA) unverzüglich mit einem mobilen Erfassungsgerät oder Klemmbrett nach draußen.
 - **Wahrung der DSGVO und Diskretion:** Die Entgegennahme von Rezepten und die pharmazeutische Beratung werden so durchgeführt, dass die Privatsphäre des Patienten streng geschützt bleibt. Das Personal hält ausreichend Abstand zu Passanten und spricht in angemessener, diskreter Lautstärke. Sensible Gesundheitsdaten oder Krankheitsbilder dürfen für unbeteiligte Dritte nicht hörbar sein.
 - **Pharmazeutische Validierung:** Das Rezept (entweder als Papierrezept, als QR-Code auf dem Handy oder in Papierform oder gespeichert auf der eGK) wird in die Offizin gebracht, dort im System erfasst, von der Fachkraft kommissioniert und final geprüft. Die Übergabe der Arzneimittel und des Wechselgelds zusammen mit dem Kassenbon bzw. bei Abrechnung mit dem EC-Gerät vor der Türe die Quittung und der EC-Beleg sowie die gesetzlich vorgeschriebene Beratung erfolgen im Anschluss direkt an der Tür durch die Fachkraft.
-

3. Alternative und ergänzende barrierefreie Versorgungswege

Sollte eine direkte Bedienung vor Ort vom Patienten nicht gewünscht oder aufgrund akuter Umstände (z. B. extreme Witterung, nicht vorrätige Medikation) nicht ideal sein, verweist das Personal aktiv auf die digitalen und logistischen Alternativen der Fraunhofer Apotheke:

- **Kostenloser Botendienst:** Die Apotheke bietet einen hauseigenen, für den Patienten vollständig kostenlosen Botendienst an. Dringende oder nicht vorrätige Arzneimittel werden direkt, sicher und zeitnah an die Wohnadresse des Patienten geliefert.
 - **Onlineshop mit Versanderlaubnis:** Die Fraunhofer Apotheke verfügt über eine behördliche Versanderlaubnis. Patienten können rezeptfreie und rezeptpflichtige Arzneimittel jederzeit barrierefrei über den Onlineshop der Apotheke bestellen. Der Versand erfolgt unkompliziert und regelkonform im gesamten zulässigen Einzugsgebiet.
-

4. Dokumentation und Qualitätsprüfung

- Jede Nutzung der mobilen Rampe sowie außergewöhnliche Vorkommnisse im Außenbereich sind im QM-Fehlermanagement bzw. im Teambuch kurz zu protokollieren.
 - Die Funktionsfähigkeit der Video-Gegensprechanlage (Batterie-Check) und die Unversehrtheit der mobilen Rampe werden im Rahmen der wöchentlichen QM-Infrastrukturprüfung kontrolliert.
-