

9 WELCHE PROZESSFEHLER FÜHREN HÄUFIG ZU FÄLSCHUNGS- VERDACHTSFÄLLEN?

Die nachfolgend beschriebenen Prozessfehler sind sozusagen die Klassiker, die zu Abgabefehlern und uU auch zu Fälschungsverdachtsfällen führen:

- Kundschaft kommt mit einer aufgebrauchten Packung, die sie wieder beziehen will.

Der Einfachheit halber wird die aufgebrauchte Packung an der Tara eingescannt und im Anschluss die neue Packung geholt bzw vom Kommissionierautomaten angefordert. Dabei wird vergessen, die aufgebrauchte Packung wieder auszuscannen und stattdessen die neue Packung in den Geschäftsfall einzuscannen.

So verursacht die aufgebrauchte Packung einen Verifizierungsfehler.

- Eine Packung wird im Rahmen einer telefonischen Reservierung eingescannt, um sie aus dem Lager auszubuchen. Dies führt bei Abschluss des (weiterhin offenen) Vorgangs dazu, dass die Packung deaktiviert wird.

Wird die Ware nicht abgeholt und der offene Vorgang erst nach mehr als 10 Tagen storniert, kann die Packung nicht mehr reaktiviert werden.

Jeder weitere Abgaberversuch mit dieser Packung führt zu einem Verifizierungsfehler.

Die bessere Vorgangsweise ist, die Packung im Rahmen der telefonischen Reservierung nicht einzuscannen und ggf manuell vom Automaten anzufordern. Ein allfälliger Scan zur Verifizierung und Deaktivierung soll erst im Rahmen der tatsächlichen Abgabe erfolgen.

- Klingt exotisch, ist aber gar nicht so selten: Dasselbe Arzneimittel wird an zwei Arbeitsplätzen mehr oder minder zeitgleich für zwei verschiedene Kund*innen vom Kommissionierautomaten angefordert. Eine Kund*in nimmt die Packung mit, die andere nicht.

Leider wurden die Packungen bei der Entnahme von der Ausgabestation des Kommissionierautomaten vertauscht: Die für Kund*in A angeforderte Packung wird Kund*in B mitgegeben, Kund*in A hingegen nimmt die für Kund*in B angeforderte Packung nicht mit. So wird die für Kund*in B angeforderte Packung deaktiviert, tatsächlich aber als Rückläufer wieder in den Kommissionierautomaten eingelagert.

Jeder weitere Abgaberversuch mit dem Rückläufer führt zu einem Verifizierungsfehler.

Einerseits lässt sich diese Fehlerwahrscheinlichkeit minimieren, indem man die Ware nicht unnötig lange an der Ausgabestelle des Kommissionierautomaten liegen lässt. Erkennt man andererseits, dass an der Ausgabestelle mehr Packungen desselben Arzneimittels liegen, als man selbst angefordert hat, hilft ein Klick auf den AMVS-Button und die Prüfung, ob die Seriennummer der Packung, die man in Händen hält, mit der Seriennummer gemäß AMVS-Dialog übereinstimmt.

- Für Ungeduldige: Die Auslagerung des Kommissionierautomaten dauert zu lange und die Packung wird nochmals manuell angefordert. Somit werden zwei Packungen ausgelagert. Der erste der beiden vom Kommissionierautomaten kommunizierten Datamatrixcodes wird in den Geschäftsfall übernommen, der zweite geht ... ins Nirwana.

Wird nun fälschlicherweise jene Packung abgegeben, deren Datamatrixcode nicht in den Geschäftsfall übertragen wurde, so wird die mit Abschluss des Geschäftsfalls deaktivierte Packung zum Rückläufer. Jeder weitere Abgaberversuch mit diesem Rückläufer führt zu einem Verifizierungsfehler.

Erkennt man die eigene Ungeduld, kann man wiederum mit Klick auf den AMVS-Button prüfen, ob die Seriennummer der Packung, die man abgibt, mit der Seriennummer gemäß AMVS-Dialog übereinstimmt.

- Es geht auch ohne Kommissionierautomat: Eine Verordnung lautet OP II, man holt zwei Packungen, die Kundschaft will jedoch nur eine Packung mitnehmen.

Korreakterweise wird eine der beiden Packungen wieder ausgescannt, in der allgemeinen Hektik aber auf der Tara liegengelassen. Beim Einpacken ins Sackerl wird dann irrtümlicherweise zu genau dieser Packung gegriffen und die falsche, dank Geschäftsfallabschluss deaktivierte Packung in die Lade zurückgelegt.

Jeder weitere Abgaberversuch mit dieser Packung führt zu einem Verifizierungsfehler.

Durch bewusstes Weglegen einer ausgescannten und wieder in die Lade zu verbringenden Packung, zB in ein Fach in der Tara, lassen sich solche Fehler vermeiden.

- Nicht selten helfen Apotheken einander mit dringend benötigten Arzneimitteln aus und übersehen, dass sie die gegenständlichen Packungen im Rahmen der Lieferung nicht deaktivieren dürfen.

Eine Deaktivierung bei diesem Prozess führt dazu, dass die empfangende Apotheke keine Chance mehr hat, die gegenständliche Packung ordnungsgemäß abzugeben.

Achten Sie bei Lieferungen an Kund*innen, die nicht die Endkund*innen sind, stets darauf, gelieferte rezeptpflichtige Arzneimittel nicht zu deaktivieren.

Die Beschreibung dieser Prozessfehler ist keinesfalls allumfassend, behandelt jedoch die häufigsten evidenten Fehlerursachen. Mit etwas Umsicht lassen sich viele dieser Vorkommnisse vermeiden.

Der Ordnung halber sei erwähnt, dass es auch Prozessfehler gibt, die außerhalb Ihrer Verantwortung liegen und die Sie im AMVS reklamieren, aber nicht selbst beheben können. Darunter fallen beispielsweise Chargen, die nicht oder mit falschen Angaben im AMVS aktiviert wurden, etc.

Derartige Fehler, die nahezu immer zu Fälschungsverdachtsfällen führen, werden von der AMVS im Regelfall innerhalb weniger Stunden erkannt und einer umgehenden Lösung zugeführt.