

Qualitätsmanagement heute & morgen

Steuerberater meinen, „Die Kassennachschau ist QMS“ oder „Die QMS-Dokumentation gehört in die EDV-Datei Kassennachschau“. Datenschutzbeauftragte empfehlen, den Datenschutz in die QMS-Dokumentation einzubringen. Wie ist das zu verstehen? Diese und die nächste Folge von „QMS, heute & morgen“ werden Ihnen relevante Zusammenhänge erklären und häufige Fragen beantworten. Während wir in diesem Beitrag zunächst auf Allgemeines und die Kassennachschau blicken, wird Teil 2 sich in der nächsten Ausgabe mit dem Thema Datenschutz befassen und anhand des QMH-digital zeigen, wie Sie die neuen Anforderungen mit Ihrer bestehenden QMS-Dokumentation verknüpfen können.

Thema dieser Folge:

Datenschutz und Kassennachschau – Teil der QMS-Dokumentation? Teil 1

QMS oder nicht?

Die Frage, ob Dokumente zur Kassennachschau oder zum Datenschutz grundsätzlich Teil der QMS-Dokumentation werden sollten, kann eindeutig mit „Nein“ beantwortet werden. Der Gesetzgeber verlangt in diesen Bereichen allerdings jetzt ein Vorgehen, das einem QMS ähnelt! Das Regeln von Abläufen in Verfahrensbeschreibungen, das Festlegen von Verantwortungen, regelmäßige Überprüfungen und Aktualisierungen – alle diese Elemente sind schon vom Qualitätsmanagement bekannt. Während die ISO 9001 aber das Ziel verfolgt, Unternehmen zukunftsfähig zu machen, nutzt der Gesetzgeber die Verfahren primär, um im öffentlichen Interesse geltendes Recht durchzusetzen.

Was gehört zum allgemeinen QMS?

Gehören zu den interessierten Parteien nicht auch Gesetzgeber und Behörden? Rechtliche Anforderungen, auch die Richtlinien von Gesundheits-

ämtern, des Amtes für Landesdatenschutz und der Finanzbehörden gehören schließlich zum „Kontext der Apotheke“. Gute Steuerberater oder Datenschutzbeauftragte machen vermutlich bei Änderungen auf neue und relevante rechtliche Themen aufmerksam. Trotzdem ist grundsätzlich die Apothekenleitung dafür verantwortlich, diese wie auch die speziell pharmazeutisch-rechtlichen Anforderungen umzusetzen. Apotheken halten Ihre QMS-Dokumentation stets übersichtlich, wenn sie erforderliche Dokumente zur Kassennachschau und zum Datenschutz wie auch solche für Arbeitsschutz in eigenen Dokumentationen verwalten! Schnittstellen (s.u. Fazit) und die wichtigsten Verantwortungen in diesen Bereichen sollten aber darüber hinaus auch im allgemeinen QMS geregelt sein. Benötigen Sie neben den externen Dokumentationen kurze, verständliche Arbeitsanweisungen? Gibt es Formulare, die Sie in der Praxis regelmäßig einsetzen? Dann steht Ihnen frei, diese dem QMS hinzuzufügen. Derartige Dokumente fallen dann jedoch nicht in die Kompetenz bzw. unter die Zuständigkeit eines Zertifizierers. Trotzdem macht es natürlich Sinn, auch Probleme in diesen Bereichen im Fehlermanagement zu berücksichtigen!

EDV-Datei „Kassennachschau“

Grundlage für die Kassennachschau ist in der Abgabeordnung (AO) der § 146b „Kassennachschau“. Nach Maßgabe Ihres Steuerberaters wird auf einer nicht passwortgeschützten PC-Ebene, in einer frei zugänglichen EDV-Datei, die erforderliche Dokumentation zusammengestellt. Vermutlich wird nicht akzeptiert, wenn Sie auf ein Online-Dokument verweisen. Das Handbuch und die Verfahrensanweisung Ihres Softwareanbieters laden Sie also aus der Software herunter! Außerdem sollten Sie für eine Kassennachschau verschiedene, apothekeneigene Verfahrensanweisungen ablegen! Vorlagen haben Sie i. d. R. von Ihrem Steuerberater erhalten. Völlig unbedeutend ist, dass das Layout sich von Ihrer QMS-Dokumentation unterscheidet. Die bereitgestellten Dokumente Ihres Softwareanbieters lassen sich jederzeit offline wiederherstellen. Haben Sie ein Sicherungssystem für die eigenen, die angepassten Dokumente? Bedenken Sie auch, dass z. B. bei einem Personalwechsel Dokumente zu ändern sind! Behalten Sie aber auch die Meldungen des Softwareanbieters im Blick (z. B. Handbuchänderungen)! Dass Apotheken in dieser Hinsicht relativ häufig Meldungen erhalten, ist nicht allen Steuerberatern unbedingt bewusst. Es würde sich anbieten, manche Aufgaben im allgemeinen QMS als To-Do festzuhalten. Selbstverständlich sollten alle „eigenen“ Dokumente Aktualitäts- und Versionskennzeichnungen sowie die dokumentierte Freigabe bzw. Aufzeichnung eine Unterschrift der Apothekenleitung enthalten!

Beginn einer Kassennachschau

Begleiter einer Kassennachschau ist grundsätzlich die Apothekenleitung. Dies sollten unbedingt alle im Team wissen! Sie verdeutlichen es z. B. noch mal in der Kommunikationsmatrix Ihrer QMS-Dokumentation. Bei seinem Besuch wird der Finanzbeamte vermutlich als Pseudo Customer auftreten und einen Testkauf tätigen. Anschließend wird er sich offenbaren, den Kassenvorgang überprüfen und einen Storno bewirken. Ab diesem Zeitpunkt sollte dann die Apothekenleitung möglichst zeitnah telefonisch erreichbar und möglicherweise für die Begleitung des Beamten verfügbar sein. Verhinderungen wegen Urlaubs oder Erkrankung sollten hinreichend belegbar sein! Gesetzlich nicht vorgesehen ist, dass die Apothekenleitung dem Kassennachbeschauer die Zustimmung gibt, die Prüfung mit einer Apothekenvertretung durchzuführen. Sind Vertretungskräfte und ggf. Vertretungsdienste hinreichend informiert? Das sollte klargestellt werden!

Kassennachschau, ein QMS-Risiko?

Stört aber der unangekündigte Prüfer nun gewissermaßen den Betriebsablauf? Warum behandeln Sie die Kassennachschau nicht wie ein QMS-Risiko? Bei diesem „Risiko“ sollte die telefonische Erreichbarkeit der Apothekenleitung sichergestellt und ggf. der Anruf die Maßnahme sein! Denn schon bei Durchführungsproblemen kann die Kassennachschau in eine Betriebsprüfung übergeleitet und auch Bußgelder können erhoben werden. Ein besonderes Problem haben Inhaber von Apothekenfilialen. Filialleiter sind nicht automatisch autorisiert, eine Kassennachprüfung zu begleiten. Höchst unwahrscheinlich ist, dass in der Filiale der Kassennachbeschauer steht und in der Apotheke, wo der Apothekenleiter gerade allein die Aufsicht hält, der Amtsapotheker erscheint. Doch wenn der Wechsel des Apothekeninhabers in seine Filiale nicht durch die Anwesenheit eines weiteren Apothekers in einer der Apotheken möglich ist, empfehlen Steuerberater, Filialleitern eine schriftliche Vollmacht für die Begleitung der Kassennachschau zu erteilen (Vorsorgemaßnahme). Das als „Vollmachten“ bezeichnete Verfahren sollte dann die mit beiden Unterschriften eingescannte Aufzeichnung der Vollmachterteilung enthalten!

Arbeitsanweisungen zur Kassennachschau

Die Texte der Verfahrensanweisungen richten sich i. d. R. an die Nachbeschauer. Für die Praxis ist ein juristischer Fachjargon jedoch wenig nützlich und Formulierungen können intern nachgebessert werden. Gerade zu den Verfahren „Kassenanweisungen“ und „Behandlung von Gutscheinsystemen“ bietet es sich vielleicht an, einige zusätzliche, verständliche Arbeitsanweisungen für das allgemeine QMS zu konzipieren. Denn besonders in kleinen Teams sollte jeder z. B. das „Nachträgliche Ändern von Kassenvorgängen“, das „Stornieren“ und das „Geschenkgutscheine auflösen“ sicher beherrschen! Steuerberater empfehlen, ein Zählprotokoll (z. B. Additionsbon, handschriftliche Liste, ... – aber keine Excel-Tabelle!) für die Auszählung der jeweiligen Kassenbestände zu führen. Als Buchungsbeleg, d. h. Nachweis, weil ja immer wieder mit Abweichungen zu rechnen ist, gelten diese Aufzeichnungen nur mit Datum und Unterschrift des für die Zählung Verantwortlichen. Wichtige Details zum „Kasse machen“ sollten den verantwortlichen Mitarbeitern bewusst sein und bei Bedarf in einer Arbeitsanweisung festgehalten werden. Inhalte des Verfahrens „Mitarbeiterkäufe“ werden i. d. R. bei Neueinstellung vermittelt. Apothekenleiter werden Finanzbeamte begeistern, wenn sie diesen Punkt ggf. über ein Protokoll zur Erstunterweisung nachweisen können (s. BAK-Vorlage: ABDA › Leitlinien und Arbeitshilfen › weitere Arbeitshilfen).

Fazit

Wir sehen, mehr oder weniger können Themen zur Kassennachschau auch im allgemeinen QMS Bedeutung haben. Grundsätzlich sollten Sie die Dokumentation „Kassennachschau“ nach den Vorgaben Ihres Steuerberaters allerdings in einer eigenen Dokumentation verwalten. Die Behandlung dieser Dokumentation zeigt Paralleltäten und Verknüpfungen zu Ihrer QMS-Dokumentation. Zertifizierer werden i. d. R. nur erwarten, dass Sie die Schnittstelle, Ihren Steuerberater, im allgemeinen QMS berücksichtigen. Seine Aufgaben sind ausgelagerte Tätigkeiten. Er ist ein externer Dienstleister, für dessen Qualität jedoch die Apothekenleitung verantwortlich ist. Haben Sie Ihre Erwartungen bzw. Anforderungen für seine Leistungen festgelegt, eine Art Überwachungsmethode beschrieben und dafür die intern Verantwortlichen festgelegt?

Thema der nächsten Folge:
„Datenschutz und Kassennachschau –
Teil der QMS-Dokumentation?“ – Teil 2