

„Effizienter, rascher zeitgemäßer“

INTERVIEW

Innerhalb der Pharmazeutischen Gehaltskasse kam es zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe. Was dieser Umstellungsprozess für die Mitglieder bedeutet, erklärte das Obleutekollegium, Mag. pharm. Irina Schwabegger-Wager, Mag. pharm. Georg Fischill, Mag. pharm. Christoph Zeidler und Mag. pharm. Catherine Bader im Interview.

INTERVIEW: MAG. ANDREAS FEICHTENBERGER

Nach einer umfassenden Evaluierungsphase hat sich die Gehaltskasse dazu entschieden, einige Umstrukturierungen innerhalb des Unternehmens durchzuführen. Mit 1. März 2020 werden diese Veränderungen in Kraft treten. Die ÖAZ erkundigte sich, wie es dazu kam, welche Herausforderungen zu bewältigen waren und wie die Apotheken von diesem Wandel profitieren können.

ÖAZ *In der Organisation der Pharmazeutischen Gehaltskasse wurden von den Obleuten Veränderungen eingeleitet. Warum waren diese notwendig, und was wollen Sie damit erreichen?*

MAG. PHARM. IRINA SCHWABEGGER-WAGER
Am Beginn stand die Durchführung eines Projektes zur betrieblichen Gesundheitsförderung. Im Zuge dieses Projektes

„Ziel all dieser Veränderungen und Neuerungen ist eine weitere Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Gehaltskasse.“

Mag. pharm. Irina Schwabegger-Wager
Obfrau, Vorstandsmitglied





„Die Homepage der Gehaltskasse soll in Zukunft die elektronische Drehscheibe für die Kommunikation mit den Mitgliedern sein.“

Mag. pharm. Georg Fischill
Obmann, Vorstandsmitglied

kamen Anregungen, die Arbeitsabläufe, Strukturen und Informationswege innerhalb der Gehaltskasse zu überdenken und gegebenenfalls zeitgemäßer zu gestalten.

Das war die Initialzündung und in der neuen Periode haben wir daraufhin in einem Beschluss festgelegt, die Gehaltskasse zukunftsfit zu machen und dazu einen intensiven und umfassenden Prozess der Evaluierung und in der Folge der Optimierung der Arbeitsabläufe innerhalb der Gehaltskasse eingeleitet.

Ziel dieser Unternehmungen ist es, die Arbeitsabläufe und Strukturen sowohl im Sinne der Betreuung und Servicing der Mitglieder als auch für die MitarbeiterInnen der Fachabteilungen der Gehaltskasse zu optimieren, einerseits mit dem über allem stehenden Ziel, den Service für unsere Mitglieder zu erhöhen und andererseits gleichzeitig den Arbeitsplatz Gehaltskasse zu verbessern und zu modernisieren.

MAG. PHARM. GEORG FISCHILL Am Anfang stand eine externe Evaluierung der EDV-Abteilung der Gehaltskasse, der eingesetzten Hard- und Software, der Abläufe und Vorgangsweisen. Wir wollten von externen Experten überprüft haben, ob insbesondere die EDV-Abteilung der Gehaltskasse zeitgemäß agiert. Um

diese Frage beurteilen zu können, wurden zuerst die Arbeitsabläufe in den Fachabteilungen grob erhoben und dokumentiert und gleichzeitig wurde die Arbeitsweise der EDV evaluiert.

Zeitlich parallel wurde die Entscheidung getroffen, dass die Gehaltskasse einen deutlichen Schritt in Richtung Erhöhung des digitalen Serviceangebotes für die Mitglieder durch die vermehrte Nutzung von elektronischer Kommunikation vornehmen soll und somit die Aufwendungen für den Versand reduzieren kann.

ÖAZ Sie wollen also die Mitgliedsbeiträge effizienter einsetzen, wie wollen Sie das erreichen?

SCHWABEGGER-WAGER In der EDV-Abteilung wurde ein neuer Abteilungsleiter bestellt und wir haben beschlossen, mittelfristig auf eine neue technologische Plattform umzusteigen. Diesbezüglich befinden wir uns gerade mitten in einer europaweiten Ausschreibung und hoffen, dass wir Ende April den Zuschlag erteilen und dann mit der Implementierung neuer EDV-Programme beginnen können.

FISCHILL Die Homepage der Gehaltskasse wurde nach fast 15 Jahren gänzlich neu gestaltet und soll in Zukunft die elek-

tronische Drehscheibe für die Kommunikation mit den Mitgliedern sein – in beide Richtungen!

Mit 1. März 2020 werden wir, dem Wunsch der großen Mehrheit der Apotheker entsprechend, den Papierversand etlicher Unterlagen an die Apothekenbetriebe einstellen. Diese Unterlagen werden dann nur noch in die e-Postfächer der Betriebe zugestellt. Gleichzeitig stellen wir diese Unterlagen elektronisch auch dem jeweils dafür bevollmächtigten Steuerberater/Wirtschaftstreuhänder zur Verfügung. Das erspart den Apotheken Zeit und Arbeitsaufwand für die Weiterleitung an ihren jeweiligen Steuerberater/Wirtschaftstreuhänder.

MAG. PHARM. CHRISTOPH ZEIDLER Die Entwicklung der Homepage der Gehaltskasse ist noch nicht abgeschlossen. Das Berechtigungssystem wird noch differenzierter ausgestaltet werden, um den Mitgliedern noch mehr Gestaltungsspielraum zu geben, selbst Einstellungen vorzunehmen, wie z. B. Zustelladressen selbst zu bestimmen und abzuändern, Steuerberater zu bevollmächtigen, Berechtigungen an ihre Mitarbeiter zu vergeben etc.

Wir wollen die Mitglieder dazu motivieren, verstärkt die e-Formulare auf der Homepage zu nutzen. Sowohl für Meldungen an die Gehaltskasse als auch für Anträge und sonstige Mitteilungen. Nachdem die neue Homepage schon wieder einige Zeit aktiv ist, werden wir aufbauend auf den bisherigen Erfahrungen in nächster Zeit mehrere Än- →

→ derungen vornehmen, um die Übersichtlichkeit und Bedienbarkeit, im Fachjargon Usability genannt, zu verbessern. Die Nutzer sollen sich einfach noch leichter auf der Seite zurechtfinden.

MAG. PHARM. CATHERINE BADER Ganz wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass sich alle Mitglieder, die noch keine Handysignatur haben, eine solche besorgen. Wie die gesamte staatliche Verwaltung in Österreich setzt auch die Gehaltskasse auf die Handysignatur als sicheres elektronisches Mittel zur Identifizierung von Personen bei der elektronischen Kommunikation. Die vollen Möglichkeiten der Homepage können nur genutzt werden, wenn man sich mittels Handysignatur einloggt. Und das geht wirklich ganz einfach! Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung dazu findet man auf unserer Homepage unter dem Menüpunkt Digitalisierung.

ÖAZ Welche Herausforderungen sind bei so einer Umstellung zu bewältigen?

FISCHILL Die Gehaltskasse wird in den nächsten Jahren beim Umstieg auf die neue EDV-Plattform vermehrt Standardprodukte einsetzen, damit wir den Anteil der wesentlich aufwändigeren Ei-

genprogrammierung verringern können.

Daher haben wir uns vorab angesehen, ob wir vor dieser Umstellung noch etwas an den internen Abläufen ändern wollen bzw. müssen. Auf Basis der erhobenen und dokumentierten Arbeitsabläufe haben wir dann mit Unterstützung unserer externen Berater eben jene Umstrukturierung beschlossen, die jetzt mit 1. März wirksam wird.

Wir sind überzeugt, dass diese Umstellung in der Außenwirkung für die Mitgliedsapotheken einen wesentlich höheren Service bedeutet, aber auch für die Angestellten in der Gehaltskasse verbesserte Arbeitsbedingungen durch vereinfachte Strukturen ermöglicht. Zu guter Letzt trägt die e-Kommunikation durch den reduzierten Papierverbrauch und Posttransport auch dazu bei, den ökologischen Fußabdruck der österreichischen Apothekerinnen und Apotheker zu verbessern.

SCHWABEGGER-WAGER Das Ergebnis der Umstrukturierung sind zwei neu geschaffene Abteilungen, die „Mitgliederbetreuung“ und die „Leistungsabteilung“. Die Leistungsabteilung ist für die Berechnung sämtlicher Leistungen, die Bescheid-Erlassung über Vorrückungen

und Familienzulagen, Ansuchen um Dienstzeitanrechnung und Vergütungsleistungen an Apothekenbetriebe zuständig. Ziel dieser Abteilung ist eine effiziente, rasche und qualitativ hochwertige Bearbeitung der Anliegen ohne direkten Kundenkontakt.

Als Ansprechpartner nach außen fungiert die Mitgliederbetreuung. Unser Ziel ist es, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Abteilung einen großen Anteil der Anfragen der Mitglieder selbst abschließend beantworten können. Die Mitgliederbetreuung ist ab sofort unter der Durchwahl 222 erreichbar und im Sinne eines Single Point of Contact der alleinige Ansprechpartner für unsere Mitglieder betreffend alle Agenden, die bisher von Kataster, Wohlfahrts- und Unterstützungsfond oder der Stellenvermittlung behandelt wurden.

Die Rezeptabrechnung und die Buchhaltung sind weiterhin direkt erreichbar.

ÖAZ Welche Vorteile haben die Mitglieder von dieser Umstellung?

SCHWABEGGER-WAGER Die Mitglieder haben einen Ansprechpartner für alle Anliegen und erhalten dort rasch und effizient die gewünschte Information oder Unterstützung. Das erstreckt sich auf alle Angelegenheiten – mit Ausnahme der Rezeptabrechnung. Wir sind davon überzeugt, dass dies eine effiziente und zeitgemäße Organisationsform ist.



„Die vollen Möglichkeiten der Homepage können nur genutzt werden, wenn man sich mittels Handysignatur einloggt.“

Mag. pharm. Catherine Bader
Obmann/frau-Stellvertreterin, Vorstandsmitglied

„Wir wollen die Mitglieder motivieren, vermehrt die e-Formulare auf unserer Homepage zu nutzen.“

Mag. pharm. Christoph Zeidler
Obmann/frau-Stellvertreter, Vorstandsmitglied



Am Ende der Entwicklung werden die Erledigungszeiten noch kürzer werden und die Mitglieder noch rascher zu ihren Informationen kommen als bisher.

ZEIDLER Zusätzlich wird die verstärkte Digitalisierung viele Verbesserungen für die Mitglieder bringen. Vorausgefüllte e-Formulare, rasche Kommunikation per E-Mail, Verständigungsmails, wenn neue Dokumente vorliegen, Unterlagen direkt für den Steuerberater/Wirtschaftstreuhandär aufbereitet – all das wird den Mitgliedern das Leben erleichtern.

ÖAZ *Diese Umstellungen haben sicherlich auch Herausforderungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gehaltskasse mit sich gebracht. Wie hat das funktioniert?*

FISCHILL Jede Veränderung langjährig praktizierter Abläufe in einem Team ist schwierig, das kennt sicher jeder Leser auch aus eigenen Erfahrungen. Wir sind uns bewusst, dass wir den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gehaltskasse in den letzten Jahren einiges abverlangt haben. Das sind sowohl fachliche Umstellungen als auch der Einsatz neuer Plattformen in der EDV. In den Fachabteilungen werden die Aufgaben neu verteilt, und gleichzeitig werden neue Software-Module zur Steuerung des Workflows eingesetzt. Wir arbeiten ver-

stärkt mit Methoden des Projektmanagements und haben auch die interne Kommunikation auf neue Beine gestellt.

SCHWABEGGER-WAGER Unser Dank gilt an dieser Stelle den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gehaltskasse, die in den letzten Monaten Außerordentliches geleistet haben. Fast jeder musste neue Aufgaben erlernen, gewohnte Abläufe haben sich verändert – die interne Umstrukturierung und der Testlauf, der im Oktober 2019 begonnen hat, machten es nicht immer leicht, das Tagesgeschäft wie bisher in guter Qualität zu erledigen.

BADER Es wird sicherlich noch dauern, bis alle Abläufe, Zuständigkeiten und die eingesetzten EDV-Programme allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sozusagen in Fleisch und Blut übergegangen sind. Wenn es am Weg dorthin irgendwann nicht ganz rund läuft, bitten wir schon jetzt um Nachsicht. Nicht jede Umstellung und Änderung kann man vorab unbemerkt testen. Manches stellt sich halt doch erst im Echtbetrieb heraus.

ÖAZ *Was ist Ihr persönliches Resümee über die vergangenen Monate?*

SCHWABEGGER-WAGER Ich denke, ich kann für das ganze Obleutekollegium, die Direktion und die Mitarbeiter spre-

chen, wenn ich sage, dass es sehr arbeitsreiche und intensive Monate in der Gehaltskasse waren, die uns dorthin gebracht haben, wo wir jetzt stehen. Wir haben bis jetzt ein Zwischenziel erreicht, welches für die Mitglieder sichtbar wird und Verbesserungen mit sich bringt. Die Entwicklung geht aber noch weiter, insbesondere in der EDV stehen weiterhin wichtige Veränderungen bevor.

Und der Kreis schließt sich: Unser Projekt der betrieblichen Gesundheitsvorsorge innerhalb der Gehaltskasse wurde inzwischen formal abgeschlossen. Viele der Anregungen wurden umgesetzt und wirken dauerhaft weiter. Das von der Wiener Gebietskrankenkasse geförderte und begleitete Projekt wird demnächst mit dem „BGF-Gütesiegel“ ausgezeichnet. Darüber freuen wir uns natürlich sehr – Nachahmen empfohlen!

Ziel all dieser Veränderungen und Neuerungen ist eine weitere Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Gehaltskasse für die Mitglieder – und wir haben für die nächsten Jahre noch viel vor. Da zitiere ich gerne unser mission statement: Rechnen Sie mit uns!

ÖAZ *Danke für das Gespräch!*

