

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	III
Herausgeberin und Autorin	IX
Installation der CD (Muster-QM-Handbuch)	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
Sachregister	XV

Teil 1: Das sollten Sie lesen, bevor Sie Ihr QM starten

1	So erstellen Sie Ihr QM-Handbuch	1
1.1	Schnelleinstieg: In fünf Schritten zu Ihrem apothekeninternen QM-System	1
1.2	So arbeiten Sie mit dieser Praxislösung	1
1.2.1	Wie entsteht ein QM-System in der Apotheke?	2
1.2.2	Der einfache Einstieg	2
1.3	So erstellen Sie schnell und einfach Ihr eigenes QM-Handbuch	3
1.4	Hält dieses Muster-QM-Handbuch einer Dokumentenprüfung stand?	5
2	Grundlagen und Anforderungen	1
2.1	Gesetzliche Forderung an ein QM-System in der Apotheke	1
2.1.1	Wo ist die Forderung nach einem QM-System festgelegt?	1
2.1.2	Grundlagen eines QM-Systems	2
2.2	Was Sie zur Einführung Ihres QM-Systems wissen sollten	10
2.2.1	Unterstützt die Prozessorientierung eine Zertifizierung?	10
2.2.2	Wie führen Sie ein QM-System zielorientiert und nutzbringend ein?...	25
2.2.3	Qualitätszirkel als Instrument zur Qualitätssicherung	36
2.3	Welchen Nutzen bringt ein QM-System der Apotheke?	38
2.3.1	Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg durch das Qualitätsmanagement	38
2.3.2	Marketing und das QM-System	41
2.3.3	Optimale Zusammenarbeit mit Ihren Partnern in der Patientenversorgung	43
2.3.4	Wie viel QM-Dokumentation ist eigentlich wirklich notwendig?	44
2.4	Hilfreiche Adressen und Links	46

Teil 2: Tipps zur Erarbeitung der Prozessbeschreibung

1	QM-Dokumentation	1
1.1	Inhaltsverzeichnis mit Verzeichnis der Dokumente	1
1.2	Grundlagen zum QM-System	1
1.3	Definitionen und Abkürzungen	1

2	Qualitätsmanagementsystem	1
2.1	QM im Unternehmen	1
2.1.1	Unternehmensphilosophie	2
2.1.2	Unternehmensziele	3
2.2	Prozesserstellung, Einordnung, Änderung.....	4
2.3	Internes Audit	6
2.4	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	7
2.5	Verantwortung und Befugnis	8
2.6	Kommunikation	10
2.6.1	Interne Kommunikation: Informationsfluss über Infotafel und Teamablagen	10
2.6.2	Interne Kommunikationswege	11
2.6.3	Teambesprechung.....	12
2.7	Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.....	13
2.7.1	Kundenzufriedenheit	13
2.7.2	Mitarbeiterzufriedenheit.....	14
2.8	Managementbewertung, Weiterentwicklung des QMS	15
2.9	Umgang mit Fehlern, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	15
2.10	Prozessvalidierung.....	16
3	Organisation der Apotheke	1
3.1	Mitarbeiter	1
3.1.1	Fort- und Weiterbildung.....	1
3.1.2	Ausbildung (PKA).....	2
3.1.3	Arbeitsbeginn neuer Mitarbeiter.....	3
3.1.4	Dienst- und Urlaubsplan.....	3
3.2	Wichtige Daten der Apotheke	5
3.3	Terminplan/periodische Tätigkeiten	6
3.4	Öffnen und Schließen der Apotheke.....	6
3.5	EDV: Datensicherung, Update	7
4	Hygienemanagement.....	9
4.1	Umsetzung der geltenden Hygieneanforderungen bei der Herstellung.....	9
4.2	Hygieneplan	10
4.3	Reinigungsplan.....	12
4.4	Entsorgung, Recycling	12
5	Pharmazeutische Tätigkeiten	1
5.1	Abgabe.....	1
5.1.1	Abgabe von Arzneimitteln in der Verordnung und Wiederholungsverordnung.....	3
5.1.2	Abgabe von Arzneimitteln in der Selbstmedikation.....	4
5.1.3	Abgabe von Hilfsmitteln	4
5.1.4	Abgabe von Gefahrstoffen	5

5.1.5	Abgabe von Betäubungsmitteln.....	6
5.1.6	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten mit Dokumentationspflicht	6
5.1.7	Abgabe von Substitutionsmitteln.....	6
5.1.8	Abgabe von Medizinprodukten	7
5.1.9	Arzneimittel patientenindividuell stellen	7
5.1.10	Versand der Arzneimittel aus der Apotheke.....	8
5.1.11	Pflegeheimversorgung	8
5.2	Herstellung von Arzneimitteln	9
5.2.1	Herstellung von Rezepturarzneimitteln	9
5.2.2	Herstellung von Defekturarzneimitteln.....	10
5.3	Prüfungen.....	12
5.3.1	Prüfung und Lagerung von Ausgangsstoffen	12
5.3.2	Prüfung und Lagerung von Primärpackmitteln	13
5.3.3	Prüfgeräte in der Apotheke	13
5.3.4	Prüfung von Fertigarzneimitteln und Medizinprodukten	14
5.3.5	Vergabe interner Prüfciffern	14
5.4	Pharmazeutische Betreuung	15
5.5	Umgang mit Gefahrstoffen und Gefährdungsbeurteilung.....	15
5.6	Arzneimittelinformation in der Apotheke.....	16
5.7	Meldungen zu Arzneimittelrisiken	17
6	Prozess Dienstleistungen	1
6.1	Versorgungsmodelle/ -verträge	1
6.2	Durchführung physiologisch-chemischer Untersuchungen	2
6.3	Kundenkarte	4
6.4	Verleih von Geräten	4
6.5	Arzneimitteltransport.....	5
6.6	Versorgung der Bewohner von Heimen.....	6
7	Warenwirtschaft	1
7.1	Lieferantenzulassung, Lieferantenbewertung.....	2
7.2	Bestellung	3
7.3	Wareneingang.....	3
7.4	Lagerpflege.....	3
7.4.1	Kontrolle der Lagerungsbedingungen.....	4
7.4.2	Verfalldatenkontrolle.....	5
7.4.3	Periodische Lagerpflege.....	5
7.5	Retouren.....	5
7.6	Umgang mit Kundeneigentum.....	7