

INHALT

VORWORT	5
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	11
1 EINFÜHRUNG	13
1.1 Ausgangssituation der Beispielapotheke	14
2 GRUNDLAGEN DES QUALITÄTSMANAGEMENTS – Vorüberlegungen	17
2.1 Qualitätswesen und rechtliche Aspekte	17
2.2 Zweck und Grundbegriffe des Qualitätswesens, seine Bedeutung für den Apothekenalltag	19
2.2.1 Definition des Qualitätsbegriffs	20
2.2.2 Qualitätskontrolle	24
2.2.3 Qualitätssicherung	24
2.2.4 Grundzüge des Qualitätsmanagements	27
2.2.4.1 Der PDCA-Zyklus	27
2.2.4.2 Was ist ein Prozess?	31
2.2.4.3 Prozessarten/Prozesslandkarte	36
2.2.5 Was beschreibt ein Qualitätsmanagementsystem?	39
2.2.5.1 Branchenspezifische Modelle	40
2.2.5.2 Branchenunspezifische Modelle	41
2.2.6 Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008	45
2.2.7 Integrierte Managementsysteme	50

3	PRAKTISCHE UMSETZUNG	
	in fünf Schritten	53
3.1	Schritt 1: Die Vorbereitung — ein guter Start	53
3.1.1	Vorüberlegungen der Apothekenleitung	53
3.1.1.1	Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems	55
3.1.1.2	Grundsätze des Qualitätsmanagements	56
3.1.1.3	Die Frage der Dokumentation	59
3.1.1.4	Fördermittel zur Einführung von Managementsystemen	67
3.1.2	Vorbildfunktion von Führungskräften	69
3.1.2.1	Die Apothekenleitung	69
3.1.2.2	Der Qualitätsmanagementbeauftragte	70
3.1.2.3	Das Apothekenteam	72
3.1.3	Die Frage nach der Zertifizierung	74
3.1.4	Die Frage nach externer Unterstützung	75
3.1.4.1	Welche Arbeiten können extern unterstützt werden?	75
3.1.4.2	Auswahl eines externen Beraters – Erwartungen an den Berater	77
3.1.5	Die Festlegung des QMS-Modells	78
3.1.5.1	Vorüberlegungen und Risikoanalyse	79
3.1.5.2	Klärung letzter Fragen	80
3.1.5.3	Klärung der Dokumentationsform (Handbuch, Prozessbeschreibungen) — Verantwortung für die Dokumentationsarbeit	85
3.2	Schritt 2: Das Apothekenprofil	85
3.3	Schritt 3: Die Schaffensphase	90
3.3.1	Prozesse identifizieren — vereinheitlichen	90
3.3.1.1	Identifizierung	90

3.3.1.2	Vereinheitlichung	91
3.3.2	Prozesse verbessern — dokumentieren	93
3.3.3	Prozesse steuern und überwachen — Instrumente	94
3.3.3.1	Kennzahlen	94
3.3.3.2	Audits	97
3.4	Schritt 4: Der erste Check des Systems	101
3.4.1	Zertifizierung	104
3.4.1.1	Zweck der Zertifizierung	104
3.4.1.2	Ablauf der Zertifizierung	104
3.5	Schritt 5: Das System lebt — Alltag mit Qualität	106
3.6	Exkurs — Besonderheiten der Krankenhausapotheke	110

4	FAZIT	113
---	-------	-----

LITERATUR	115
-----------	-----

GLOSSAR	117
---------	-----