

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	XI
Abbildungsnachweise	XIII
1 Berufskunde	3
1.1 Die Aufgaben einer PKA in der Apotheke.....	3
1.2 Der Ausbildungsberuf „Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte“.....	5
1.3 Arbeitsrechtliche Bestimmungen sorgen für Klarheit im Arbeitsverhältnis.....	13
1.4 Das öffentliche Gesundheitswesen.....	18
1.5 Die Rolle der Apotheke im Gesundheitswesen.....	20
1.6 Standesorganisationen.....	22
1.7 Kurzer Rückblick auf die Geschichte der deutschen Apotheke.....	26
2 Apotheke und Recht	31
2.1 Gesetzliche Bestimmungen im Apotheken- und Arzneimittelwesen und für Geschäftsbetriebe.....	31
2.2 Spezialrecht für die Apotheke.....	32
2.3 Vorschriften und Gesetze allgemeiner Art, die für jeden Geschäftsbetrieb gelten.....	81
2.4 Die gesetzliche Sozialversicherung.....	86
3 Sachkunde für den Apothekenbetrieb	115
3.1 Gerätschaften der Apotheke.....	115
3.2 Pharmazeutisch-technische Hilfsarbeiten.....	132
3.3 Gebräuchliche Arzneiformen und ihre Herstellung.....	139
3.4 Einteilung und Lagerung der Arzneistoffe.....	146
3.5 Abgabebehältnisse.....	149
3.6 Hygiene und Reinigungsarbeiten.....	152
3.7 Apotheke und Umwelt.....	155
3.8 Pharmazeutische Fachsprache.....	159
4 Kaufmännische Grundlagen	171
4.1 Einkauf.....	171
4.2 Verkauf.....	179
4.3 Zahlungsverkehr.....	183
4.4 Steuern.....	190
4.5 Rechnungswesen und Controlling.....	194
5 Bürowirtschaft und Telekommunikation	211
5.1 Büroorganisation.....	211
5.2 Informations- und Kommunikationssysteme.....	226
5.3 Internet.....	236

6	Warenlagerbetreuung und EDV-Einsatz	253
6.1	Das Warenlager.....	253
6.2	Rabatte	261
6.3	Verfalldaten.....	264
6.4	Datenträger und Bestellung.....	265
6.5	Einführung in die Computertechnik	285
6.6	Warenwirtschaft in der Apotheke.....	331
7	Preisbildung, Rezeptabrechnung, Rechnungsstellung	363
7.1	Preisbildung in der Apotheke.....	363
7.2	Rezeptabrechnung	384
7.3	Rechnungsstellung.....	389
8	Qualitätssichernde Maßnahmen	397
8.1	Grundlagen der Qualitätswissenschaft.....	397
8.2	Qualitätssicherung.....	399
8.3	Qualitätsmanagement.....	403
9	Arzneimittel, Drogen, Chemikalien	409
9.1	Arzneimittel.....	409
9.2	Arzneimittelgruppen.....	414
9.3	Homöopathie, Biochemie nach Schüßler, Anthroposophie	421
9.4	Tierarznei- und Tierpflegemittel.....	424
9.5	Drogenkunde	425
9.6	Chemikalienkunde	451
10	Verbandmittel	469
10.1	Einführung.....	469
10.2	Materialkunde	470
10.3	Saug- und Polstermaterialien.....	476
10.4	Wundversorgung.....	480
10.5	Fixiermittel für Wundauflagen.....	500
10.6	Stütz- und Kompressionsbinden.....	507
10.7	Steifverbände.....	514
10.8	Chirurgisches Nahtmaterial	515
10.9	Verbandkästen für Kraftfahrzeuge.....	516
10.10	Verzeichnis der Firmen	518
11	Krankenpflegeartikel, Medizinprodukte	521
11.1	Artikel zur Temperaturbestimmung	521
11.2	Krankenpflegeartikel zur Verhütung von Druckbeschwerden und Durchliegen.....	524
11.3	Hilfsmittel zum Sammeln von Ausscheidungen	525
11.4	Hilfsmittel für Instillationen, Einläufe und Spülungen von Körperhöhlen, Nase und Auge.....	534

11.5	Inhalationsgeräte	536
11.6	Hilfsmittel zur Anwendung von Arzneimitteln unter Umgehung des Magen- und Darmbereiches (parenteral).....	537
11.7	Hilfsmittel zur Kälte- und Wärmebehandlung	540
11.8	Hilfsmittel zum Schutz und Halt von Körperteilen.....	541
11.9	Hilfsmittel für die Frauenheilkunde	545
11.10	Mittel für die Säuglingspflege und die junge Mutter	546
11.11	Mittel für die Erste Hilfe	548
11.12	Blutdruckmessgeräte und Blutuntersuchungsgeräte	549
11.13	Einnehmehilfen	551
12	Kosmetik und Körperpflege	555
12.1	Die Bedeutung der Kosmetik und Körperpflege	555
12.2	Die Haut – Funktionen und Bedeutung	557
12.3	Der Aufbau der Haut.....	560
12.4	Die Hautpflege	571
12.5	Die Gesichtspflege	575
12.6	Körperpflege.....	585
12.7	Akne	586
12.8	Naturkosmetik	588
12.9	Sonnen- und Lichtschutz	588
12.10	Hautpflege für Männer.....	591
12.11	Mundpflege und -hygiene.....	592
13	Ernährung.....	597
13.1	Einführung.....	597
13.2	Die energieliefernden Nährstoffe	598
13.3	Die nicht-energieliefernden Nährstoffe	607
13.4	Grundzüge einer gesunden Ernährung.....	614
13.5	Ernährungsmitbedingte Krankheiten.....	620
13.6	Säuglingsernährung und Milchnahrung.....	628
13.7	Heilwässer	634
13.8	Nahrungsergänzung und bilanzierte Diäten	634
14	Marketing und Werbung.....	641
14.1	Das Arzneimittel ist eine Ware der besonderen Art	641
14.2	Marketingziel: auf die Apotheke aufmerksam machen.....	642
14.3	Marketing und Werbung – welche gesetzlichen Vorschriften gibt es?	642
14.4	Marketing – von Aktionstagen bis Zugabe.....	645
14.5	Controlling – was bringen Marketingmaßnahmen?.....	660
14.6	Das Schaufenster – der erste Kontakt mit dem Kunden.....	661

15	Kommunikation	679
15.1	Grundregeln der Kommunikation im Umgang mit Kunden	679
15.2	Professionell telefonieren.....	681
15.3	Kunden beraten	686
15.4	Kundenreklamationen entgegen nehmen und Maßnahmen veranlassen	692
15.5	Gespräche mit Firmenvertretern	697
15.6	Grundlagen der schriftlichen Kommunikation mit Kunden	700
15.7	Teameinsatz und Teambesprechungen vorbereiten und mitgestalten.....	709
16	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	723
16.1	Gesetzliche Grundlagen und Berufsgenossenschaft.....	723
16.2	Gefährdungen erkennen und beurteilen.....	724
16.3	Gesund und sicher arbeiten	728
16.4	Was tun nach einem Unfall?	735
16.5	Achtung Feuer!	736
16.6	Allgemeine und persönliche Hygiene	738
Anhang.....	743	
Verordnung über die Berufsausbildung zum Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten und zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten.....		743
Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Pharmazeutisch-kaufmännischer Angestellter/Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte gemäß dem Rahmenplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule.....		758
Berufsausbildungsvertrag für Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte		759
Heilmittelwerbegesetz §§ 11 und 12		763
Zeichensatzung für das „Apotheken-A“		765
Nomenklatur von Drogen und Chemikalien		766
Häufiger vorkommende Abkürzungen auf Rezepten und dergleichen		772
Sonstige Abkürzungen.....		774
Maße und Gewichte		776
Sachregister	779	