

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	V
<b>Autorenverzeichnis</b>	XI
<b>Abbildungsnachweise</b>	XIII
<b>1 Berufskunde</b>	<b>3</b>
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
<b>2 Apotheke und Recht</b>	<b>31</b>
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
<b>3 Sachkunde für den Apothekenbetrieb</b>	<b>115</b>
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
<b>4 Kaufmännische Grundlagen</b>	<b>171</b>
4.1 Einkauf	171
4.2 Verkauf	179
4.3 Zahlungsverkehr	183
4.4 Steuern	190
4.5 Rechnungswesen und Controlling	194
<b>5 Bürowirtschaft und Telekommunikation</b>	<b>211</b>
5.1 Büroorganisation	211
5.2 Informations- und Kommunikationssysteme	226
5.3 Internet	236

<b>6</b>	<b>Warenlagerbetreuung und EDV-Einsatz .....</b>	<b>253</b>
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
<b>7</b>	<b>Preisbildung, Rezeptabrechnung, Rechnungsstellung .....</b>	<b>363</b>
7.1	Preisbildung in der Apotheke.....	363
7.2	Rezeptabrechnung .....	384
7.3	Rechnungsstellung.....	389
<b>8</b>	<b>Qualitätssichernde Maßnahmen .....</b>	<b>397</b>
8.1	Grundlagen der Qualitätswissenschaft.....	397
8.2	Qualitätssicherung.....	399
8.3	Qualitätsmanagement.....	403
<b>9</b>	<b>Arzneimittel, Drogen, Chemikalien .....</b>	<b>409</b>
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
<b>10</b>	<b>Verbandmittel .....</b>	<b>469</b>
10.1	Einführung.....	469
10.2	Materiakunde .....	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
<b>11</b>	<b>Krankenpflegeartikel, Medizinprodukte .....</b>	<b>521</b>
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
<b>12</b>	<b>Kosmetik und Körperpflege .....</b>	<b>555</b>
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
<b>13</b>	<b>Ernährung .....</b>	<b>597</b>
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
<b>14</b>	<b>Marketing und Werbung .....</b>	<b>641</b>
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

<b>15 Kommunikation .....</b>	<b>679</b>
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
<b>16 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....</b>	<b>723</b>
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
<b>Anhang .....</b>	<b>743</b>
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
<b>Sachregister .....</b>	<b>779</b>