

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Meinungsbilder</b>	1
1.1	<b>Fragen und Antworten:</b>	2
1.1.1	Krankenhausbeliefernde Apotheke	2
1.1.2	Apotheke mit Filialapotheke	3
1.1.3	Mittelgroße öffentliche Apotheke	3
<b>2</b>	<b>Von der Qualitätsprüfung zum Managementsystem</b>	5
	<i>P. Antosch</i>	
2.1	<b>Geschichte der Qualität – eine Qualitätsgeschichte</b>	6
2.1.1	Qualitätsbegriff	6
2.1.2	Geschichte der Qualitätssicherung	11
2.1.3	Qualität von Dienstleistungen – Dienstleistungsqualität	12
2.1.4	Qualität aus Sicht des Kunden	18
2.2	<b>Von der Einzelprüfung zum Managen der Qualität</b>	20
2.3	<b>Entwicklung von Managementsystemen</b>	26
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement und Normung</b>	33
	<i>P. Antosch</i>	
3.1	<b>Normen als anerkannte Regeln</b>	34
3.2	<b>Qualitätsmanagementnormen</b>	35
3.2.1	Entwicklung und Bedeutung	35
3.2.2	Entwicklungsgeschichte	36
3.2.3	Zugehörige Normen zur Normenfamilie der ISO 9000	36
3.2.4	Bedeutung der Normen für Qualitätsmanagementsysteme in der EU	37
3.2.5	Die Anforderungen der ISO 9001	39
3.2.6	ISO 9004:2009	43
3.3	<b>Umweltrmanagementnormen</b>	43
3.3.1	Anforderungen der ISO 14001	46
3.4	<b>Normen und Anleitungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz</b>	47
3.4.1	Anforderungen der OHSAS 18001	48
3.5	<b>Rechtliche Aspekte</b>	48
3.5.1	Die Dreistufigkeit technischer Regeln	52
3.6	<b>Denken in Prozessen</b>	52
3.7	<b>Dokumentation eines Managementsystems</b>	55
<b>4</b>	<b>Anforderungen der DIN EN ISO 9001</b>	61
	<i>P. Antosch</i>	
4.1	<b>Abschnitt 4 Qualitätsmanagementsystem</b>	62
4.2	<b>Abschnitt 5 Verantwortung der Leitung</b>	64
4.3	<b>Abschnitt 6 Management von Ressourcen</b>	65
4.4	<b>Abschnitt 7 Produktrealisierung</b>	66
4.5	<b>Abschnitt 8 Messung, Analyse und Verbesserung</b>	70

<b>5</b>	<b>Managementsystem für Apotheken</b> .....	75
	<i>B. Linnertz</i>	
5.1	<b>Erarbeitung eines Managementsystems – die Voraussetzungen</b> .....	76
5.1.1	<b>Das Team gewinnen</b> .....	76
5.1.2	<b>Ziele definieren</b> .....	78
5.1.3	<b>Bestandsaufnahme und Analyse</b> .....	79
5.1.4	<b>Prozesse und Aufgaben definieren</b> .....	80
5.1.5	<b>Dokumente erstellen – wie und was</b> .....	83
5.2	<b>Umsetzung und Optimierung der Festlegungen</b> .....	94
5.2.1	<b>Schulung der Mitarbeiter</b> .....	94
5.2.2	<b>Ausprobieren der Festlegungen</b> .....	95
5.2.3	<b>Optimierung der Festlegungen</b> .....	95
5.2.4	<b>Kennzahlen festlegen und erproben</b> .....	95
5.2.5	<b>Verbindliche Einführung</b> .....	96
5.2.6	<b>Standortbestimmung</b> .....	97
5.3	<b>Wissenswertes zur Zertifizierung</b> .....	97
5.3.1	<b>Im Vorfeld der Zertifizierung</b> .....	97
5.3.2	<b>Abwicklung der Zertifizierung</b> .....	99
5.3.3	<b>Zeit bis zur Rezertifizierung</b> .....	100
5.4	<b>Managementsysteme aufrechterhalten und weiterentwickeln</b> .....	100
5.4.1	<b>Interne Überprüfungen: Revisionen und Audits</b> .....	100
5.4.2	<b>Externe Überprüfungen</b> .....	101
5.4.3	<b>Kundenzufriedenheit ermitteln</b> .....	101
5.4.4	<b>Unterstützende Werkzeuge</b> .....	102
5.5	<b>Ständige Verbesserung</b> .....	102
<b>6</b>	<b>Beispiele und Hilfestellungen zu wesentlichen QM-Handbuchteilen</b> .....	111
	<i>B. Linnertz</i>	
6.1	<b>QM-Handbuchgliederung</b> .....	112
6.2	<b>QM-Handbuchinhalte</b> .....	112
<b>7</b>	<b>Fragen und Antworten</b> .....	151
	<i>B. Linnertz</i>	
<b>8</b>	<b>Hinweise in Folge der Änderung der Apothekenbetriebsordnung</b> .....	153
	<i>B. Linnertz</i>	
8.1	<b>Hinweise</b> .....	154
	<b>Glossar</b> .....	159
	<b>Quellen</b> .....	161
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	163