

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 4. Auflage	5
1. Einführung	11
1.1 Gesetze und Verordnungen	11
1.2 Märkte und Marktanforderungen	11
1.3 Organisation der Qualität wird zum Qualitätsmanagement	12
1.4 Ishikawa-Methode	12
1.5 Regelkreis nach Deming	13
1.6 DIN EN ISO 9000-2008	13
1.7 EFQM	13
1.8 Qualitätsmanagement in der Gesundheitsbranche	14
1.9 Total Quality Management	14
1.10 Berufsspezifische Lösung der Apotheker	14
2. Apothekenspezifische Grundlagen der Zertifizierung	15
2.1 Leitlinien der Bundesapothekerkammer	15
2.2 Mustersatzung zur Zertifizierung	15
2.3 Pflichtinhalte der Mustersatzung zur Zertifizierung	16
2.3.1 Aufgaben der Apothekenleitung	17
2.3.1.1 Leitbild der Apotheke	17
2.3.1.2 Qualitätspolitik und Ziele	18
2.3.1.3 Weiterentwicklung des QM-Systems	18
2.3.2 Pharmazeutische Tätigkeiten	19
2.3.2.1 Herstellung und Prüfung von Rezeptur- und Defekturarzneimitteln	19
2.3.2.2 Prüfung und Lagerung von Ausgangsstoffen	25
2.3.2.3 Prüfung und Lagerung der Primärpackmittel	28
2.3.2.4 Prüfung der Fertigarzneimittel	30
2.3.2.5 Information und Beratung in der Selbstmedikation	32
2.3.2.6 Information und Beratung bei der Abgabe der Arzneimittel auf ärztliche Verordnung	35
2.3.2.7 Herstellung von Zytostatika und anderen applikationsfertigen Parenteralia	38
2.3.2.8 Herstellung von Lösungen zur enteralen und parenteralen Ernährung	41
2.3.2.9 Herstellung und Abgabe von Substitutionsmitteln	42
2.3.2.10 Pharmazeutische Betreuung	43
2.3.3 Dienstleistungen	46
2.3.3.1 Abgabe, Beratung und Information über apothekenübliche Waren	46
2.3.3.2 Information und Beratung bei der Abgabe von Gefahrstoffen	49
2.3.3.3 Ernährungsberatung	51
2.3.3.4 Belieferung von Praxen mit Sprechstundenbedarf	54
2.3.3.5 Belieferung von Krankenhäusern	54
2.3.3.6 Belieferung von Alten- und Pflegeheimen	55

Inhaltsverzeichnis

2.3.3.7	Versand von Arzneimitteln aus der Apotheke	57
2.3.3.8	Großhandelstätigkeit	61
2.3.3.9	Durchführung physiologisch-chemischer Untersuchungen	62
2.3.3.10	Umsetzung des Hausapothekenkonzeptes	63
2.3.4	Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen (sofern zutreffend)	65
2.3.5	Betriebsorganisation/Personal	67
2.3.5.1	Lenkung von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten (Erstellung, Aufbewahrung, Aktualisierung, Vernichtung)	67
2.3.5.2	Umgang mit Patienteneigentum	68
2.3.5.3	Räumlichkeiten	69
2.3.5.4	Betriebsmittel (Geräte incl. Handhabung der EDV), Prüfmittelüberwachung	69
2.3.5.5	Hygienemanagement in der Apotheke	71
2.3.5.6	Tätigkeit mit Gefahrstoffen	74
2.3.5.7	Arbeitsschutz	77
2.3.5.8	Abgabe dokumentationspflichtiger Produkte	77
2.3.5.9	Umgang mit Arzneimittelrisiken	78
2.3.5.10	Entsorgung von Altarzneimitteln und Chemikalien	79
2.3.5.11	Personalplanung und Organisation	80
2.3.5.12	Personaleinsatz und Verfügbarkeit, Vertretungsplan	80
2.3.5.13	Interner Informationsfluss und Kommunikation	80
2.3.5.14	Festlegung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	81
2.3.5.15	Überprüfung der Mitarbeiterzufriedenheit	82
2.3.5.16	Ausbildung	82
2.3.5.17	Weiterbildung	83
2.3.6	Warenwirtschaft	84
2.3.6.1	Lieferantenbewertung	84
2.3.6.2	Bestellung	85
2.3.6.3	Wareneingang	86
2.3.6.4	Lagerkontrolle	87
2.3.7	Messung, Analyse und Verbesserung	88
2.3.7.1	Kennzahlen	88
2.3.7.2	Teilnahmen an externen Überprüfungen (Ringversuche)	88
2.3.7.3	Interne Audits/Selbstinspektion	88
2.3.7.4	Management-Bewertung	90
2.3.7.5	Überprüfung der Kundenzufriedenheit	90
2.3.7.6	Fehler- und Beschwerdemanagement	90
2.3.7.7	Ständige Verbesserung, Korrekturmaßnahmen, Vorbeugungsmaßnahmen	90
3.	Eigenrevision	91
4.	Betriebswirtschaftliche Aspekte des Qualitätsmanagements	93
4.1	Grundlegende Begriffe und Hinweise	93
4.2	Betriebswirtschaftliche Daten	93
4.2.1	Finanzierung und Controlling	93
4.2.2	Warenkreislauf	94
4.2.3	Marketing	94
4.2.4	Personalmanagement	94
4.2.5	Kosten	95
4.2.6	Zieldefinitionen	95
4.3	Betriebswirtschaft in der Apotheke	95
4.3.1	Betriebswirtschaftliche Auswertungen/notwendige Informationen	95
4.3.2	Controlling/Liquiditätsüberwachung	97
4.3.3	Warenverkauf/Kalkulationen/Preisfindung	97
4.4	Die Wirtschaftsstruktur der Apotheke im Überblick	97

4.4.1	Umsatz	97
4.4.2	Marketinginstrumente	98
4.4.3	Wareneinkauf	98
4.4.4	Lieferantenauswahl – Großhandel/Direktbezug	100
4.4.5	Lieferantenbewertung	100
4.4.6	Warenbestand/Lagerhaltung	102
4.4.7	Personalmanagement	102
4.4.8	Kosten	104
4.4.9	Zieldefinitionen	104
4.4.10	Dokumentation	105
5. Benutzerhinweise für die CD-ROM		106
Stichwortverzeichnis		108