

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	9
1 Einführung	11
1.1 Ausgangssituation der Beispielapotheke	12
2 Grundlagen des Qualitätsmanagements – Vorüberlegungen	15
2.1 Gesetzliche Vorgaben der ApBetrO	16
2.2 Weitere Grundbegriffe des Qualitätswesens und seine Bedeutung für den Apothekenalltag	17
2.2.1 Was beschreibt ein Qualitätsmanagementsystem?	18
2.2.2 Grundzüge des Qualitätsmanagements	25
2.2.3 Definition des Qualitätsbegriffs	36
2.2.4 Qualitätskontrolle	38
2.2.5 Qualitätssicherung	39
2.2.6 Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008	42
2.2.7 Integrierte Managementsysteme	46
3 Praktische Umsetzung in fünf Schritten	49
3.1 Schritt 1: Die Vorbereitung – ein guter Start	50
3.1.1 Vorüberlegungen der Apothekenleitung	50
3.1.2 Vorbildfunktion von Führungskräften	67
3.1.3 Die Frage nach der Zertifizierung	72

8 Inhaltsverzeichnis

3.1.4	Die Frage nach externer Unterstützung	72
3.1.5	Die Festlegung des QMS-Modells	75
3.2	Schritt 2: Das Apothekenprofil	82
3.3	Schritt 3: Die Schaffensphase	87
3.3.1	Prozesse identifizieren – vereinheitlichen	87
3.3.2	Prozesse verbessern – dokumentieren	90
3.3.3	Prozesse steuern und überwachen – Instrumente	91
3.4	Schritt 4: Der erste Check des Systems	102
3.4.1	Zertifizierung	104
3.5	Schritt 5: Das System lebt – Alltag mit Qualität	105
3.6	Exkurs – Besonderheiten der Krankenhausapotheke	111
4	Fazit	113
	Literatur	115
	Glossar	119
	Sachregister	131