

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	III
Die Autoren	IX
Abkürzungsverzeichnis	XI

Teil 1: Allgemeines

1	So erstellen Sie Ihr QM-Handbuch	1
1.1	Schnelleinstieg: In fünf Schritten zu Ihrem apothekeninternen QM-System	1
1.2	So arbeiten Sie mit dieser Praxislösung	2
1.2.1	Der einfache Einstieg	2
1.3	So erstellen Sie schnell und einfach Ihr eigenes QM-Handbuch	3
1.3.1	Wie können Sie die Kapitel des Muster-QM-Handbuchs bearbeiten?	3
1.3.2	Inhalte anpassen	4
1.3.3	Freigabe des QM-Handbuchs	4
1.3.4	Bestätigung durch Mitarbeiter	5
1.4	Download der Muster-QM-Handbuch-Dateien	5

Teil 2: Tipps zur Erarbeitung der Prozessbeschreibungen

1	Qualitätsmanagementsystem	7
1.1	Inhaltsverzeichnis	7
1.2	Abkürzungsverzeichnis	7
1.3	Grundlagen zum QM-System	7
1.4	Unternehmensziele	8
1.5	Prozesserstellung, Einordnung, Änderung	9
1.6	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	10
1.7	Selbstinspektion	12
2.	Organisation und Mitarbeiter	15
2.1	Kundenzufriedenheit	15
2.2	Umgang mit Fehlern, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen ..	16
2.3	Aufgaben, Verantwortung und Befugnis der Mitarbeiter	17
2.4	Teambesprechung	18
2.5	Fort- und Weiterbildung	19
2.6	Organisation, Lenkung, Dokumentation und Meldung nach Vorgaben an den Datenschutz	20
2.7	Organisation und Lenkung von Prozessen zur Implementierung von Arbeitsschutzmaßnahmen	20
2.8	Sondervorschriften	21

2.9	Ausbildung	21
2.10	Arbeitsbeginn neuer Mitarbeiter	22
3	Pharmazeutische Kernprozesse	23
3.1	Übersicht: Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten auf eine Verordnung	23
3.1.1	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten auf eine Verschreibung	24
3.1.2	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten auf eine GKV-Verordnung	24
3.1.3	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten – Entlassmanagement	24
3.1.4	Abgabe von Hilfsmitteln	24
3.2	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten in der Selbstmedikation	26
3.3	Umgang mit Betäubungsmitteln	27
3.4	Abgabe von Gefahrstoffen	27
3.5	Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten mit Dokumentationspflicht	28
3.6	Prüfung und Lagerung von Primärpackmitteln	28
3.7	Prüfung und Lagerung von Ausgangsstoffen	29
3.8	Prüfung von Fertigarzneimitteln und Medizinprodukten	30
3.9	Herstellung und Abgabe von Rezepturarzneimitteln	30
3.10	Herstellung von Defekturarzneimitteln	31
3.11	Arzneimittelinformation in der Apotheke	32
3.12	Meldung zu AM/MP-Risiken und Behandlung nicht verkehrsfähiger AM/MP	32
3.13	Elektronische Signatur	33
3.14	Prüfgeräte in der Apotheke	33
3.15	Umgang mit Medizinprodukten	33
4	Warenwirtschaft	35
4.1	Bestellung	35
4.2	Wareneingang	36
4.3	Lagerpflege	36
4.4	Kontrolle der Lagerungsbedingungen	37
4.5	Verfalldatenkontrolle	38
4.6	Retouren: aus Wareneingang, Lagerbereinigung, Rückrufaktionen oder Chargenüberprüfungen	38
4.7	Lieferantenzulassung, Lieferantenbewertung	39
4.8	Umgang mit Kundeneigentum	40
5	Hygienemanagement	41
5.1	Umsetzung der geltenden Hygieneanforderungen	41
5.2	Hygieneplan	42

5.3 Reinigungsplan 42

5.4 Entsorgung 43

6 Dienstleistungen 45

6.1.1 Erweiterte Medikationsberatung bei Polymedikation 45

6.2.1 Pflegeheimversorgung 46

6.2.2 Botenlieferung 47

Teil 3: Muster-QM-Handbuch