

# Inhaltsverzeichnis

---

1	<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
2	<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
3	<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>Umweltmanagementnormen</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
4	<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

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

Qualitätsmanagementsystem für die Apotheke

Antosch, P.; Linnertz, B.

2013, XIV, 166 S. 72 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-29476-1