

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

| Kapitel | Inhalt | Hinweis |
|----------------|---|----------------|
| A | Einführungsteil | |
| A 1 | Inhaltsverzeichnis | |
| A 2 | Vorwort, Organigramm | |
| A 3 | Verantwortungsbereiche | |
| A 4 | Benutzerhinweise zum QM-Handbuch | |
| A 4.1 | Revisionsliste | |
| A 5 | Abkürzungen / Begriffe / Symbole | |

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

| <i>Kapitel</i> | <i>Inhalt</i> | <i>Hinweis</i> |
|----------------|--|----------------|
| B | Führungsaspekte | Datei |
| B 1 | Politik und Strategie | |
| B 2 | Das QMS und seine Weiterentwicklung | |
| B 2.1 | Interne Audits | |
| B 2.2 | Auditprogramm | |
| B 2.3 | Auditcheckliste / Auditprotokoll | |
| B 2.4 | Beziehungsmatrix QMS – Apotheke | |
| B 2.5 | Beziehungsmatrix Wechselwirkungen | |
| B 2.6 | Erstellung von QM-Dokumenten | |
| B 2.7 | Änderung + Verteilung von QM-Dokumenten | |
| B 2.8 | Lenkung von Dokumenten | |
| B 2.9 | Lenkung von Aufzeichnungen | |
| B 3 | MitarbeiterInnen und Qualifikationen | |
| B 3.1 | Auswahl und Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen | |
| B 3.2 | Schulungsmaßnahmen | |
| B 3.3 | Qualifikationsmatrix | |
| B 3.4 | Schulungsbedarfsermittlung | |
| B 3.5 | Mitarbeiterorientierung | |
| B 3.6 | Checkliste Einarbeitung | |
| B 4 | Information und Kommunikation | |
| B 4.1 | Informationsmatrix 1 | |
| B 4.2 | Informationsmatrix 2 | |
| B 5 | Planen und Entwickeln / Öffentlichkeitsarbeit | |
| B 5.1 | Planen und Entwickeln neuer Leistungen | |
| B 5.2 | Projektplan | |
| B 6 | Ergebnisse / Statistik | |

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

| Kapitel | Inhalt | Hinweis |
|----------------|---|----------------|
| C | Kundenbezogene Prozesse | |
| C 1 | Kundenbetreuung / Beratung | |
| C 1.1 | Selbstmedikation | |
| C 1.2 | Rezeptbelieferung | |
| C 1.2.1 | Rezeptbelieferung – BtM | |
| C 1.2.2 | Rezeptbelieferung – Import von AM | |
| C 1.2.3 | Rezeptbelieferung – Hospiz | |
| C 1.2.4 | Rezeptbelieferung – Dialysezentrum | |
| C 1.2.5 | Rezeptbelieferung Nichtaustausch Rabatt | |
| C 1.2.6 | Rezeptbelieferung genehmigungspflichtige Artikel | |
| C 1.3 | Belieferung Sprechstundenbedarf | |
| C 1.4 | Versand von Arzneimitteln | |
| C 1.5 | Kundenbeschwerde | |
| C 1.6 | Kundenbindung | |
| C 2 | Messungen | |
| C 3 | Geräteverleih | |
| C 3.1 | Geräteverleih / Ausgabe | |
| C 3.2 | Geräteverleih / Rücknahme | |
| C 4 | Informations-Recherchen | |
| C 5 | Beschaffungsprozess | |
| C 5.1 | Beschaffung | |
| C 5.2 | Abholung | |
| C 6 | Herstellungsprozesse | |
| C6.1 | Herstellung: Grundlagen Rezeptur + Defektur | |
| C 6.1.1 | Rezeptur | |
| C 6.1.2 | Defektur | |
| C 7 | Abrechnung von Leistungen: Rezeptabrechnung | |

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

| <i>Kapitel</i> | <i>Inhalt</i> | <i>Hinweis</i> |
|----------------|--|----------------|
| D | Unterstützende Prozesse, Rahmenbedingungen | |
| D 1 | Prüfungen / Prüfmatrix | |
| D 1.1 | Prüfmatrix Formular | |
| D 2 | Fehlermanagement | |
| D 2.1 | Fehlerrückmeldung: Leerformular | |
| D 2.2 | Dokumentationsliste: Leerformular | |
| D 3 | Korrektur und Vorbeugemaßnahmen | |
| D 3.1 | Verbesserung, Korrektur und Vorbeugung | |
| D 3.2 | Verbesserungsplan | |
| D 4 | Warenwirtschaft | |
| D 4.1 | Sichtwahl | |
| D 5 | Ressourcenmanagement | |
| D 5.1 | Ressourcenmanagement - Wartungstabelle für Geräte | |
| D 5.2 | Messmittelüberwachung Formular | |
| D 6 | Hygiene und Reinigung | |
| D 7 | Dokumente, Daten, Rückverfolgbarkeit | |
| D 8 | Apothekenroutine | |
| D 9 | Umgang mit Giften / Gefahrstoffen | |

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

| <i>Kapitel</i> | <i>Inhalt</i> | <i>Hinweis</i> |
|----------------|---|----------------|
| E | Anlagen | |
| E 1 | Anlagenverzeichnis | |
| E 1.1 | Arbeitsanweisungen | |
| E 1.2 | Aufzeichnungen | |
| E 1.3 | Formulare | |
| E 2 | Anlagen_Ablagefächer KW-Apotheke | |