

ZetA[®]-MANUAL

INHALT

1	QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM	5
1.1	Aufbau und Weiterentwicklung des QM-Systems	5
1.1.1	Organisation des QM-Systems	5
1.2	Bewertung des QM-Systems	8
1.2.1	Interne Qualitätssicherung	8
1.2.2	Externe Qualitätssicherung	9
1.3	Aufgaben der Apothekenleitung	11
1.3.1	Entwicklung und Pflege der Vision, Mission und Strategie	11
1.3.2	Investitions- und Finanzmanagement	12
1.4	Lenkung von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten	14
1.4.1	Erstellung, Aufbewahrung, Aktualisierung und Vernichtung	14
1.4.2	Umgang mit Patientendaten (Kundendatei)	16
1.5	Geschäftsprozesse	17
1.5.1	Beschaffung	17
1.5.2	Prüfung und Lagerung in der Apotheke	19
1.5.3	Herstellung	21
1.5.4	Information und Beratung bei der Selbstmedikation	23
1.5.5	Information und Beratung bei einer Verordnung	25
1.5.6	Arzneimittelrecherche	27
1.5.7	Information und Beratung bei der Abgabe von Gefahrstoffen	28
1.5.8	Umgang mit dokumentationspflichtigen Produkten	30
1.5.9	Abrechnung von Leistungen	32
1.5.10	Umgang mit Arzneimittelrisiken	33
1.6	Besondere Herstellung, Tätigkeiten und Versorgungsformen	35
1.6.1	Versorgung der Bewohner von Heimen	35
1.6.2	Versand der Arzneimittel aus der Apotheke	37
1.6.3	Arzneimittelversorgung von Krankenhäusern	40
1.6.4	Herstellung von Zytostatika	41
1.6.5	Großhandel mit Arzneimitteln	43
1.6.6	Versorgung von Praxen (Sprechstunden- und Praxisbedarf)	46
2	INFRASTRUKTUR	48
2.1	Informationen	48
2.1.1	Literatur und Fachzeitschriften	48

2.1.2	Apotheken-EDV	50
2.1.3	Telefon, Telefax, E-Mail, Internet	52
2.2	Gebäude	54
2.2.1	Offizin	54
2.2.2	Rezeptur/Labor	57
2.2.3	Weitere Apothekenräume (Notdienstzimmer, Sozialbereich, Sicherheit)	59
2.2.4	Geräte und Prüfmittel	61
2.3	Hygiene	63
2.3.1	Hygienekonzept in der Apotheke	63
3	KUNDENORIENTIERUNG	65
3.1	Umgang mit Fehlern und Beschwerden	65
3.1.1	Fehler- und Beschwerdemanagement	65
3.1.2	Verbesserung (Korrektur und Vorbeugung)	67
3.2	Validierung der Information und Beratung	68
3.2.1	Patienteninformation und -beratung in der Selbstmedikation (Kunde/Patient 1–5)	68
3.2.2	Patienteninformation und -beratung in der Selbstmedikation (Kunde/Patient 6–10)	69
3.2.3	Patienteninformation und -beratung bei Abgabe eines verschriebenen Arzneimittels	70
3.3	Informations- und Demonstrationsmaterialien	71
3.3.1	Kundeninformationen	71
3.3.2	Demonstrationsmaterial	73
3.4	Dienstleistungen	74
3.4.1	Hausapotheke/Pharmazeutische Betreuung	74
3.4.2	Botendienst	77
3.4.3	Blutuntersuchungen	79
3.4.4	Weitere Dienstleistungen	81
3.5	Zufriedenheit	83
3.5.1	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	83
3.5.2	Serviceorientierung	85
4	MITARBEITER	87
4.1	Organisation	87
4.1.1	Personalplanung und Organisation	87
4.1.2	Personaleinsatz und Verfügbarkeit	89
4.1.3	Information und Kommunikation	91

4.2	Ausbildung	92
4.2.1	Planung und Durchführung von Ausbildungsmaßnahmen	92
4.3	Fort- und Weiterbildung	94
4.3.1	Planung, Durchführung und Bewertung von Fortbildungsmaßnahmen	94
4.3.2	Weiterbildung	96
4.4	Zufriedenheit	97
4.4.1	Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit	97
4.4.2	Mitarbeiterorientierte Apothekenleitung	98
5	GESELLSCHAFT	99
5.1	Öffentlichkeitsarbeit/Image	99
5.1.1	Öffentlichkeitsarbeit	99
5.1.2	Kooperation mit anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens	101
5.1.3	Patientenschulung	103
5.1.4	Internetauftritt	104
5.2	Notfallversorgung und Bereitschaftsdienst	106
5.2.1	Notfallversorgung	106
5.2.2	Bereitschaftsdienst	107
6	AUSWERTUNG	108