

Kapitel/Prozess: A 1 - Inhaltsverzeichnis

<i>Kapitel</i>	<i>Inhalt</i>	<i>Hinweis</i>
----------------	---------------	----------------

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

Kapitel	Inhalt	Hinweis
----------------	---------------	----------------

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	
C 6.1	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	Fehleraufnahme: 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	