

Handbuch Apotheke



Handbuch Apotheke

**-Apotheke**

Fürth



Handbuch Apotheke

## **Einleitung**

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 und Rechtsgrundlagen für Apotheken umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche der -Apotheke.

Freigabe

Geschäftsführung



Handbuch Apotheke

## **1. Wir über uns**

1968 Gründung der Apotheke

seit 1970 im Familienbesitz



## 2. Unternehmenspolitik

**Qualität ist die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg. Qualität umfasst unsere Arzneimittel und die Qualität der Dienstleistungen, die wir Ihnen als Kunden erbringen.**

**Unsere Leitsätze zur Qualitätspolitik sind:**

- Wir bieten Beratung durch hoch qualifiziertes Personal und wohnortnahe Kompetenz vor Ort
- Wir möchten stets zufriedene und loyale Kunden. Hohe Qualität unserer Dienstleistungen und unsere Produktpalette sind eines der obersten Unternehmensziele.
- Der Kunde setzt den Maßstab für unsere Qualität. Das Feedback des Kunden ist für unsere Leistungen bedeutend.
- Fehler zu vermeiden ist unser Ziel. Sollten Fehler dennoch auftreten, sind diese zu beseitigen und deren Ursachen unmittelbar zu beheben.
- Alle Mitarbeiter tragen zur Realisierung unserer Qualitätspolitik bei - Qualität umfasst alle Bereiche unseres Unternehmens.
- Offenes und kooperatives Verhalten kennzeichnet die Zusammenarbeit mit unseren Partnerapotheken.
- Qualität ist unendlich. Daher ist die Qualität eine kontinuierliche Entwicklung, die nie zu Ende ist.
- Unsere Qualitätspolitik ist verbindlich.



## Handbuch Apotheke

### **3 Ressourcen**

Die Kommunikation erfolgt durch persönliche Gespräche und regelmäßige Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch den BAD wahrgenommen.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen, Infrastruktur und Arbeitsumgebung ist die Geschäftsführung verantwortlich.

Unsere Mitarbeiter werden entsprechend den gesetzlichen Vorschriften laufend fortgebildet.



## **4. Unsere Prozesse**

### **Führungsprozesse**

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unseres Unternehmens dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erfüllung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zur Erfüllung der Ziele abgeleitet.

### **Dienstleistungsprozess**

Unsere Prozesse richten sich an den Anforderungen unserer Kunden aus. Mit den Dienstleistungsprozessen stellen wir sicher das die Anforderungen der DIN EN ISO 9001 festgelegt und beachtet werden.

### **Unterstützungsprozesse**

Zum reibungslosen Ablauf der Dienstleistungsprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenforderungen unterstützt.



## **5 Messung, Analyse und Verbesserungen**

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit-  
unzufriedenheit und den Ergebnissen der Internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen  
Audits wird, anhand objektiver Nachweise, die Einhaltung der geltenden  
Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen, festgestellt.  
Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung  
überwacht.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und  
weiter entwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der  
Kundenwünsche sicher gestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und  
Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.



Handbuch Apotheke

## **6 Mitgeltende Unterlagen**

Anlage 1 Prozesslandkarte

Anlage 2 Organigramm

Anlage 3 Liste der mitgeltenden Unterlagen

Ausschluss: Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2000. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.