





ALEXANDER-APOTHEKE

 Gerhard Wagner

 Heusenstammer Str. 32

 63179 Obertshausen

 Telefon 06104 - 41524 · Fax 06104-45515

 E-Mail:

gwagner@alexander-apotheke.net

v.l.: Heidi Ehniss, QM-Beraterin, Svetlana Jungblut, PTA (Labor), Martina Riedel, PTA und QM-Beauftragte, Claudia Müller, PTA, Silvia Vogel, Fa. Sanprocert, Gabriele Née, Pharmazie-Ingenieurin, Gerhard Wagner, Apotheker und Inhaber, Angelika Seib, Apotheken-Helferin, Annegret Kemper, Apotheken-Helferin, Irene Niehoff, PTA.

ISO-Zertifizierung der Alexander-Apotheke

Gutes Qualitätsmanagement – eine Selbstverständlichkeit, will man in einer Welt bestehen, die Qualität ganz groß schreibt. Doch könnte es hier und da im Apothekenalltag noch haken? Könnten sich Fehler einschleichen? Gerade für Apotheken sind das immer wiederkehrende Fragen. Eine Apotheke, deren Mitarbeiter sich deshalb ganz regelmäßig einem Test stellen, um ihren Kunden alle Sicherheit zu bieten, nicht nur persönlich auf sie einzugehen, sondern die Kunden auch kompetent zu beraten und zu informieren, ist die Alexander-Apotheke in Obertshausen. Sie wurde jetzt mit ihrem Inhaber Gerhard Wagner und den sieben Mitarbeiterinnen zum ersten Mal mit dem „Zertifikat DIN EN ISO 9001:2008 für gutes Qualitätsmanagement“ durch die unabhängige Zertifizierungsfirma Sanprocert ausgezeichnet. Weitere Zertifizierungsaudits folgen in regelmäßigen Abständen.

Die Gründe, sich einem solch harten Test zu stellen, sind vielfältig. Vorrangig geht es um Sie, die Kunden, die täglich in die Alexander-Apotheke kommen und die Gewissheit haben möchten: Hier bin ich gut aufgehoben. Doch nicht minder fällt ins Gewicht, dass immer mehr Firmen, Krankenhäuser, Altenheime, Pflegeheime zertifiziert werden, die gleichermaßen sicher sein möchten, dass sie mit einer Apotheke zusammen arbeiten, auf deren Mitarbeiter sie sich verlassen können und die Zusammenarbeit auf gleicher Ebene erfolgt.

Apotheker Wagner: **„Unser Ziel haben wir erreicht, wenn der Kunde das sichere Gefühl hat, in unserer Apotheke persönlich, fachlich kompetent und freundlich beraten zu werden“.**

An einer Zertifizierung hängt jedoch noch viel mehr. Fachfrau Heidi Ehniss aus Königstein, die sich auf die Beratung von Apotheken spezialisiert hat, sagt: „Mir macht es Freude und für die Apotheken ist es unbedingt wichtig, dass sie sich in ändernden Zeiten den entsprechend veränderten Anfor-

derungen stellen“. So hat sie mit ihrem Wissen dafür gesorgt, dass die Mitarbeiter der Alexander-Apotheke in allen Bereichen innerhalb des Betriebes die Qualitätsansprüche erfüllen, die für eine Zertifizierung gefordert werden. Dazu zählen u. a. die Beratung der Kunden, die Lagerung von Arzneimitteln, die Herstellung von Rezepturen und Defekturen, aber auch die Forderung nach einer Leistungssteigerung. Dies besonders auch deshalb, um den immer größer werdenden Herausforderungen im Gesundheitswesen gerecht zu werden. Es geht auch nicht zuletzt darum, innerhalb der Apotheke Abläufe immer wieder zu verbessern, um dadurch mehr Zeit für eine intensive Beratung und Betreuung der Kunden zu gewinnen.

Heidi Ehniss trug dazu bei, diese theoretischen Anforderungen der DIN-Norm in den Apothekenalltag umzusetzen. In der Alexander-Apotheke sind gegenwärtig sieben Mitarbeiterinnen beschäftigt, meist auf Teilzeitstellen. Außer dem Inhaber Apotheker Gerhard Wagner gibt es eine Pharmazie-Ingenieurin, vier pharmazeutisch-technische Assistentinnen (PTA's), die Salben und Arzneimittel herstellen dürfen und überwiegend im Verkauf und der Kundenberatung tätig sind, sowie zwei pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte (PKA's), die sich beispielsweise um den Wareneingang und die Lagerung der Waren kümmern. Hier wird z.B. kontrolliert, ob die neuesten Produkte zur Verfügung stehen, dass die Verfalldaten von Arzneimitteln nicht überschritten werden, dass eine wirtschaftliche Lagerhaltung erfolgt u.v.m.

Die neuen Gesundheitsgesetze mit einer möglichen Konzentration von Kassen stellen wahrscheinlich weitere Anforderungen an die Mitarbeiter. Gerhard Wagner: „Wir müssen bei solchen Zertifizierungen die Norm in die Apotheke bringen, um uns über den Nutzen klar zu werden. Selbstverständlich steht im Vordergrund immer die Beratung“.