

## Zum dritten Mal mit Erfolg zertifiziert: Die Hornauer 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 Kelkheimer 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 „Hornauer Apotheke“. Sie wurde jetzt mit ihrer Inhaberin Claudia Bach-

uns deshalb einer Kundenumfrage gestellt, um in Zukunft noch besser auf die Wünsche unserer Kunden und der Patienten eingehen zu können. 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: „Mir macht es Freude und für die Apotheken ist es unbedingt wichtig, dass sie sich in ändernden Zeiten den entsprechend veränderten Anforderungen stel-

diese theoretischen Anforderungen der DIN-Norm in den Apothekenalltag umzusetzen.

In der Hornauer Apotheke sind gegenwärtig zehn Mitarbeiterinnen beschäftigt, meist auf Teilzeitstellen. Dazu kommt noch eine Auszubildende, die im nächsten Jahr noch eine Kollegin bekommt.

Wie vielfältig die Berufsbilder inzwischen in diesem Bereich der Medizin sind, mag illustrieren, dass es in der Hornauer Apotheke außer der Inhaberin zwei Apothekerinnen gibt. Dazu kommen pharmazeutisch-technische Assistentinnen, die Salben und Arzneimittel herstellen dürfen, oder pharmazeutisch-



*Die Mitarbeiterinnen der Hornauer Apotheke von links nach rechts:*

*Sybille Frische, Claudia Bachmann, Ingrid Friedrich-Sander, Anke Verdenhalven, Heidi Ehniss, Denise Ziller, Marita Rott, Gabriele Kleinschmidt, Ulrike Singer und Elkrun Jagfeld.*

mann und den elf Mitarbeiterinnen zum dritten Mal hintereinander mit dem „TÜV Zertifikat DIN EN ISO 9001:2000 für gutes Qualitätsmanagement“ ausgezeichnet.

Die Gründe, sich einem solch harten Test zu stellen sind vielfältig. Vorrangig geht es um die Kunden, die täglich in die Hornauer 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, um auf einer Ebene zusammenzuarbeiten. Claudia Bachmann: „Wir haben

len“. So hat sie – wie in den Vorjahren mit ihrem Wissen dafür gesorgt, dass die Mitarbeiter der Hornauer Apotheke mit in allen Bereichen innerhalb des Betriebes die Qualitätsansprüche erfüllen, die für eine Zertifizierung gefordert werden. Dazu zählen die Beratung der Kunden, die Lagerung von Arzneimitteln, die Herstellung von Rezepturen aber auch die Forderung nach einer Leistungssteigerung. Nicht zuletzt auch, 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, umso mehr Zeit für eine intensive Beratung und Betreuung der Kunden zu gewinnen. Heidi Ehniss trug dazu bei,

kaufmännische Angestellte, die sich beispielsweise um den Wareneingang und die Lagerung der Waren kümmern. hier wird kontrolliert, ob die neuesten Produkte zur Verfügung stehen, dass die Verfallsdaten von Arzneimitteln nicht überschritten werden. Das neue Gesundheitsgesetz mit einer möglichen Konzentration von Kassen stellt wahrscheinlich weitere Anforderungen an die Mitarbeiter.

Claudia Bachmann: „Wir müssen bei solchen Zertifizierungen die Norm in die Apotheke bringen, um uns über den Nutzen klar zu werden. Und dazu gehören selbstverständlich: Hilfe anbieten und beraten“.

**Hornauer Apotheke**  
Hornauer Straße 85  
65779 Kelkheim  
Tel. 06195 / 6 10 65

### *Unsere Leistungen für Sie*

*Homöopathie (Seminar/Beratung) – Biochemie / Bachblüten  
Verleih von Inhalationsgeräten  
Babywaagen*

*Elektrische Milchpumpen  
Regelmäßige Aktionen  
Blutdruck-Messung  
Blutzucker-Messung*

*Gesamtcholesterin  
Anmessung von  
Kompressionsstrümpfen  
und Arzneibotendienst*