

Einhorn und Erlerning Apotheke zertifiziert

Apotheken führten DIN-System ein, um Kundenzufriedenheit zu erhöhen

von Nadine Weigel

Marburg. Seit kurzem arbeiten die Einhorn Apotheke und die Erlerning Apotheke mit einem neuen Qualitätsmanagement System.

„Dadurch möchten wir Reibungspunkte verhindern und die Kundenzufriedenheit erhöhen“, erklärt der Leiter der Einhorn Apotheke Dr. Claus Böttrich das Qualitätsmanagement System ISO 9001-2000. Dieses Verfahren versuche ein Höchstmaß an Qualität in allen Gebieten von der Warenannahme, über die Verfallsdatenkontrolle bis zum Verkauf zu erreichen. So beinhalte es unter anderem die Rezepte nach 24 Stunden noch einmal nachzuprüfen oder die Herstellung einer Substanz genau zu protokollieren, damit der Verfahrensweg stets zurückverfolgt werden kann. Auch die Aufgaben der 20 Mitarbeiter seien besser eingegrenzt, sagte Böt-



Dr. Claus Böttrich (von links), Monika Böttrich und Dr. Nicole Simon präsentieren die Zertifizierungen.

Foto: Nadine Weigel

trich, dessen Frau Monika die Erlerning Apotheke leitet. Eine Einarbeitung von neuen Angestellten werde nun erleichtert. „Das System ist von den Mitarbeitern gut angenommen wor-

den, weil alle aktiv daran mitgearbeitet haben“, sagt Dr. Nicole Simon.

Die Qualitätsmanagementbeauftragte der Einhorn und Erlerning Apotheke hat innerhalb

von einem halben Jahr das DIN-System auf die beiden Apotheken umgearbeitet und wird die Verbesserungen weiterhin betreuen.

Die Einhorn und die Erlerning Apotheke sind nach eigenen Angaben die ersten Apotheken in Hessen, die das „ApoCert“ Zertifikat ausgestellt bekommen haben. Dieses neue, vom TÜV und dem Hessischen Apotheker Verband (HAV) entwickelte Verfahren umfasst pharmazeutische Betreuung und Qualitätsmanagement. Dadurch soll zum Beispiel eine ganzheitliche Betreuung durch eine engere Abstimmung zwischen Arzt, Apotheker und Patient möglich werden. „Einer unserer Schwerpunkte liegt ja in der Patienteninformation“, betont Böttrich, der wie seine Frau und Simon die Seminare zur Erlangung des „ApoCert“ Zertifikates besucht hat. Nun könnten die Beratungen noch intensiviert werden.