



Rathaus Apotheke
 Rathausstr. 14 b
 Tel. 0 29 41 / 7 85 17
 Fax 0 29 41 / 72 08 71
 rathausapotheke@t-online.de

Guido Schürmann
 59555 Lippstadt



APOTHEKE
 am evk Lippstadt
 Wiedenbrücker Str. 31
 Tel. 0 29 41 2 86 77 01
 Fax 0 29 41 2 86 77 02
 info@apotheke-am-evk-lippstadt.de

1.2. Qualitätspolitik

Wir verpflichten uns die geltenden Anforderungen an ein QM DIN ISO 2001: 2015 zu erfüllen und fortlaufend Verbesserungen vorzunehmen.

Folgende Handlungsgrundsätze und Werte sind Kernpunkte unserer Arbeit:

Die ordnungsgemäße und zeitnahe Versorgung jedes einzelnen Kunden mit Arzneimitteln steht im Zentrum unseren Handelns. Die uneingeschränkte Kundenzufriedenheit und eine daraus wachsende sehr hohe Kundenbindung sind das Ziel unserer Arbeit. Jeder Kunde soll die Apotheke zufriedener verlassen als er sie betreten hat. Das muss nicht immer einen Verkauf beinhalten sondern kann auch eine aufklärende Beratung bedeuten. Aktionstermine in Spezialgebieten sollen unsere Kundenzahl erhöhen. Auch das Angebot der Kundendatenspeicherung ermöglicht es, Interaktionen frühzeitig zu erkennen. Kostenlose Ausdrücke als Serviceleistung für die Krankenkasse und das Finanzamt sind jederzeit möglich. Ein kostenloser Botendienst wird jedem Kunde bei Bedarf angeboten. Kundenäußerungen sowohl positiv als auch negativ werden gesammelt und in den Teamsitzungen besprochen und gegebenenfalls Maßnahmen festgelegt.

Wir garantieren eine hohe pharmazeutische Beratungskompetenz. Hierfür muss jeder Mitarbeiter Fortbildungsveranstaltungen besuchen. Fortbildungen in Spezialgebieten z.B. Kosmetik, Diabetes, Inkontinenz, Rezepturherstellung etc. wird jeder Zeit von der Apothekenleitung unterstützt und gefördert. Auch ein regelmäßiger Austausch der Teams untereinander in den kontinuierlichen Teamsitzungen soll den Wissensstand erhöhen und erhalten.

Freundliches Auftreten und gepflegte Kleidung sind selbstverständlich. Ein Namensschild signalisiert dem Kunden seine Bezugsperson.

Um unsere Kunden zu begeistern, legen wir Wert auf eine zeitgemäße Ausstattung der Apotheke. Dazu gehört für uns eine außergewöhnliche Dekoration der Schaufenster und der Offizin sowie eine regelmäßige Anpassung der Arbeitsmittel. Hierzu gehört die Aktualisierung der EDV und der Apothekenliteratur, die Renovierung der Räume und des Außenbereiches und frische Blumen .

Die Produktauswahl im Sichtwahlbereich (saisonal unterschiedlich thematisiert) sowie die Produkte des Randsortiments greifen unsere Beratungsschwerpunkte auf. Durch regelmäßigen Austausch zwischen uns und unseren interessierten Parteien versuchen wir unser Risiko und unsere Chancen auszuloten. Gute Konditionen, eine hohe Lieferfähigkeit, eine schnelle Lieferung und dadurch eine große Auswahl sollen das Ziel sein. Ein gutes Klima zwischen den Parteien soll durch gezielte Ansprechpartner erreicht werden.

Unsere Qualitätspolitik ist auf den Webseiten der Apotheken öffentlich.

Änderungshistorie geplanter Änderungen im Ablauf

Datum Änderung im Ablauf Anforderungen weiterhin erfüllt ggf. erforderliche Maßnahmen Änderungen freigegeben durch

Datum	Änderung im Ablauf	Anforderungen weiterhin erfüllt	ggf. erforderliche Maßnahmen	Änderungen freigegeben durch

Durchzuführen von

Schürmann, Guido
 Schürmann, Ulrike

Durchzuführen wann

erstmalig bei QMH-Erstellung, später Aktualisierung und Übereinstimmung mit U-Zielen prüfen.

Literatur

– QMS-Schulungsunterlagen Einführung eines QMS in der Apotheke

Verbindungsstellen

1.10. Arbeitsbeginn neuer Mitarbeiter

1.11. Interne Kommunikation/ Fortbildung/ Teamsitzung

1.12. Mitarbeitergespräche und Ermittlung des Schulungsbedarfs

1.18. Lieferantenzulassung und -bewertung

1.24. Geburtstage

1.3. Qualitätsziele

1.4. Internes Audit/ Selbstinspektion

1.6. Umgang mit Fehlern und Verbesserungsvorschlägen in der Apotheke

1.7. Kundenreaktionen

1.8. Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse