

Qualitätspolitik

Burg-Apotheke und Apotheke am Europaplatz

Die Qualitätspolitik unserer Apotheken beschreibt sämtliche Handlungsgrundsätze und Werte in Bezug auf die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen. Zur Erreichung und Erhaltung dieser Qualität sind nicht nur die verschiedensten Parteien außerhalb der Apotheke, sondern auch innerhalb der Apotheke relevant. Dieser Kontext wird im Folgenden kurz dargestellt:

Interessierte Parteien innerhalb der Apotheke sind Apothekenleitung und Mitarbeiter/-innen. Um die vielfältigen Anforderungen an die Apotheke qualitativ hochwertig umsetzen zu können, ist die Apothekenleitung auf ein hochmotiviertes und kompetentes Team angewiesen. Neben Freundlichkeit und Empathie unseren Kunden gegenüber sind Homogenität und gegenseitiger Respekt innerhalb des Teams die Grundpfeiler unserer Qualitätspolitik. Alle Mitarbeiter/-innen sollen sowohl verantwortungsbewusst und sorgfältig im Team arbeiten als auch sich aktiv, kreativ und eigenverantwortlich mit Kundenwünschen, Aufgaben und Problemen auseinandersetzen.

Dazu wollen wir allen Mitarbeiter/-innen ein freundliches und gesundes Arbeitsumfeld bieten. Neben optimalen räumlichen Bedingungen zählen dazu sowohl bestmögliche Arbeitszeiten, übertarifliche Bezahlung, familienfreundliche Urlaubsplanung und qualifizierte Aus-/Fort- und Weiterbildung als auch die langfristige Sicherung von Arbeit und Einkommen.

Interessierte Parteien außerhalb unserer Apotheken sind primär unsere Kunden in der Offizin, im Pflegeheim, in der Arztpraxis und bei Pflegediensten. Unsere Qualitätspolitik konzentriert sich auf die Frage nach dem „*Warum*“ diese Kunden sich für unsere Apotheken entschieden haben oder entscheiden sollten. Die qualitativ hochwertige Beratung und kurzfristige wohnortnahe Versorgung stehen hier im Fokus. Daher haben wir hohe Anforderungen an unsere Systempartner, wie Großhändler, Hersteller, Lieferdienste und Softwareprovider. Daneben gehören aber auch besondere und herausragende Leistungen zu unserer Strategie. Dazu zählen wir zum Beispiel CRM-Reiseimpfberatung, Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS), stratifizierte Pharmakotherapie und Verblisterung der Medikation für Pflegeheime. Diese wollen wir weiter entwickeln und qualitativ hochwertig umsetzen.

Wir verpflichten uns die oben genannten Anforderungen zu erfüllen und unser Qualitätsmanagement fortlaufend zu verbessern.