



H 1.2 Qualitätspolitik

RHEINLAND-APOTHEKE

Als Leiter der Rheinland-Apotheke verpflichte ich mich gemeinsam mit meinem Team im Interesse unserer Kunden und im Bewusstsein unserer Verantwortung für unsere Kunden zu einer hohen Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte.

Als Teil des Gesundheitswesens stellen wir uns gerne der Verantwortung, sowohl dem Einzelnen, als auch der Gesellschaft zu dienen, insbesondere durch das Wahrnehmen unserer Vorbildfunktion und eine gesundheitliche Aufklärung.

Um die an unsere Apotheke gestellten Anforderungen, wie sie in Form von Kundenwünschen, rechtlichen Regelwerken (z.B. der Apothekenbetriebsordnung) oder sonstigen Vorschriften an uns herangetragen oder von uns selbst vertraglich oder im Rahmen des QMS freiwillig (z.B. ISO 9001 und QMS-Satzung) festgelegt werden, zu erfüllen, verpflichten wir uns zur strengen Einhaltung der Vorgaben.

Aufgrund der systematischen und regelmäßigen Überprüfung und Umsetzung aller für uns relevanten gesetzlichen Vorschriften ist deren Einhaltung in unserer Apotheke sichergestellt. Durch die Umsetzung der darüberhinausgehenden freiwilligen Verpflichtung der Berliner Apothekerkammer, die auch regelmäßige externe Überprüfungen unserer Dienstleistungen mit einschließt, erfüllen wir einen Qualitätsstandard, der weit über das geforderte Maß hinausgeht.

Eine fachkundige pharmazeutische Beratung, verbunden mit freundlicher Zuwendung und Eingehen auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden ist unser oberstes Ziel. Um auf die individuellen Fragen des Kunden eingehen zu können, nehmen wir uns so viel Zeit wie nötig. Wir streben an, dass jeder Kunde unsere Apotheke zufrieden verlässt, unsere Apotheke weiterempfiehlt und gerne wiederkommt.

Wir fördern die Fortbildung unserer Mitarbeiter und messen ihrer Zufriedenheit am Arbeitsplatz besondere Bedeutung zu. Jeder einzelne Mitarbeiter soll sein persönliches Handeln als Beitrag zur Erfüllung unserer gemeinsamen Ziele sehen. Die Vorschläge unserer Mitarbeiter sind für uns ein wertvolles Instrument, um unsere Leistungen zu optimieren.

Eine gute und enge Zusammenarbeit mit den in der Umgebung ansässigen Arztpraxen ist uns wichtig. Daher stehen wir in regelmäßigem Dialog und trachten danach durch Auswertung von Feedback unsere Leistung stetig zu verbessern und unsere Abläufe zu optimieren.

Darüber hinaus verpflichten wir uns zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des QMS. Die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres QMS verstehen wir als Chance, die Zukunft der Apotheke und der Mitarbeiter zu sichern und die bestmögliche Versorgung der Kunden zu gewährleisten.

Lieferanten messen wir an den gleichen Maßstäben, denen wir uns selbst stellen.

Daniel Kaulmann, Apothekenleiter

Erstellt	Geprüft und freigegeben	Unterschrift	Ausgabedatum	Revision	Seite
Kaulmann	Kaulmann		08.01.2017	C1	1 von 1