

## **Qualitätsleitbild der AB Lindenapotheke AG Oberentfelden**

### **Wieso war es für Euch wichtig, am Pionierprojekt des neuen ISO 9001 QMS Pharma teilzunehmen?**

Wir möchten unsere Kunden bestmöglich beraten. Anhand der Zertifizierung ist es für die Kundschaft eine Bestätigung, dass wir immer bestrebt sind, unsere Arbeit zu optimieren. Sei dies mit Weiterbildungen, Verbessern von Arbeitsabläufen oder Einhalten von Vorschriften.

### **Was bedeutet die QMS-Zertifizierung der Lindenapotheke für die Kundschaft?**

Im Grossen und Ganzen spürt der Kunde die Zertifizierung nicht da wir schon vorher nach QMS-System gearbeitet hatten, einfach ohne Zertifizierung. Es ist wichtig, dass die Kunden genau wissen, wieso und warum sie ein Medikament einnehmen müssen und vor allem, was es bei der Einnahme/Anwendung zu beachten gilt. Dies gibt ihnen Sicherheit und verbessert die Adhärenz.

### **Welche Neuerung möchtet Ihr besonders hervorheben?**

Wir werden regelmässig Promotionen und Events wie z. B. das Teenie-Schminken, das bereits zweimal mit Erfolg durchgeführt wurde, lancieren. Die teilnehmenden Mädels hatten Spass und konnten nützliche Tipps und Tricks mit nach Hause nehmen. Unser Ziel ist es, nicht nur Patienten zu bedienen, sondern auch ein Einkaufserlebnis für gesunde Menschen im Bereich der Parapharmazie zu erschaffen. Auch Kinder sollen sich wohlfühlen und die Apotheke nicht als unangenehmen Ort in Erinnerung behalten.

### **Welche Stärken schärfen das Profil Eurer Lindenapotheke und sind für Euch als Verwalterinnen besonders wichtig?**

Wir haben ein konstantes Team. Mit vier zu 100% angestellten und vier langjährigen teilzeitangestellten Pharma-Assistentinnen fühlt sich der Kunde wohl und gut aufgehoben in unserer Apotheke. Unsere Kunden profitieren von einer grossen Sprachenvielfalt bei uns. So können wir neben Deutsch auch auf Italienisch, Englisch, Türkisch, Persisch und Tamilisch beraten und dadurch auch einige Therapieprobleme beseitigen.