

Gemeinwohlbilanz

der

St.Rochus-Apotheke
Albrecht Binder e.K.
Bahnhofsallee 8
32839 Steinheim

www.sankt-rochus-apo.de



mit den Filialen

Apotheke im Facharztzentrum
Mersinweg 22
33100 Paderborn

www.faz-apotheke.de



Bad-Apotheke
Parkstr.55

32805 Horn-Bad Meinberg

www.bad-apotheke-meinberg.de

Delphin-Apotheke
Detmolder Str.8

33102 Paderborn

www.delphin-apo.de



für den Zeitraum 2015 bis August 2016.

Wir bilanzieren unsere Apotheke wirtschaftlich immer im Kalenderjahr, die aktuellsten Bilanzzahlen sind also für das Jahr 2015 verfügbar. Neuere wirtschaftliche Zahlen sind den Betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) entnommen.

Alle Zahlen zur Buchführung werden direkt im Haus erfasst, ebenso die BWA's im Haus erstellt. Einmal jährlich gehen die Unterlagen an ein Steuerbüro, das dann die Bilanz und die Steuererklärungen erstellt.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis	2
Testat zum Audit des Gemeinwohlberichts	3
Vorwort	4
1. Grundlegende Informationen zu unserem Betrieb	5
1.1. Eigentumsform	5
1.2. Die Entstehung unseres Filialverbundes	5
1.3. MitarbeiterInnen	6
1.4. Umsatz	6
1.5. Gewinn	6
1.6. Unsere Apotheken – wer sind wir?	7
1.7. Unser Firmenleitbild	7
2. Unsere Selbsteinschätzung für den Gemeinwohlbericht	10
3. Der Bericht zu den 17 Indikatoren der Gemeinwohlmatrix	12
3.1. A1 Ethisches Beschaffungsmanagement	12
3.2. B1 Ethisches Finanzmanagement	14
3.3.1. C1 Arbeitsqualität und Gleichstellung	16
3.3.2. C2 Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit	23
3.3.3. C3 Forderung und Förderung ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen	25
3.3.4. C4 Gerechte Verteilung des Einkommens	26
3.3.5. C5 Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz	27
3.4.1. D1 Ethisches Verkaufen	29
3.4.2. D2 Solidarität mit Mitunternehmen	32
3.4.3. D3 Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	34
3.4.4. D4 Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	35
3.4.5. D5 Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards	36
3.5.1. E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte / Dienstleistungen	37
3.5.2. E2 Beitrag zum Gemeinwesen	38
3.5.3. E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen	39
3.5.4. E4 Gemeinwohlorientierte Gewinnverteilung	40
3.5.5. E5 Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung	41
3.6. Ausblick	41
3.7. Beschreibung des Prozesses der Erstellung der Gemeinwohlabilanz	42
4. Verzeichnis der Tabellen	43
5. Quellenangaben	43

TESTAT : AUDIT

**GEMEINWOHL-
BILANZ** 2015

für St. Rochus Apotheke
Auditorin Nils Wittke



WERT BERÜHRUNGSGRUPPE	Menschenwürde	Solidarität	Ökologische Nachhaltigkeit	Soziale Gerechtigkeit	Demokratische Mitbestimmung & Transparenz
A) LieferantInnen	A1: Ethisches Beschaffungsmanagement				
B) GeldgeberInnen	B1: Ethisches Finanzmanagement				
C) MitarbeiterInnen inklusive EigentümerInnen	C1: Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung 60 %	C2: Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit 50 %	C3: Förderung ökologischer Verhaltens der MitarbeiterInnen 30 %	C4: Gerechte Verteilung des Einkommens 80 %	C5: Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz 40 %
D) KundInnen / Produkte / Dienstleistungen / Mitunternehmern	D1: Ethische Kundenbeziehung 60 %	D2: Solidarität mit Mitunternehmern 20 %	D3: Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen 20 %	D4: Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen 50 %	D5: Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards 20 %
E) Gesellschaftliches Umfeld: Region, Sowi- rät, zukünftige Generationen, Zivilgesellschaft, Mitmenschen und Natur	E1: Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte / DL 50 %	E2: Betrug zum Gemeinwesen 60 %	E3: Reduktion ökologischer Auswirkungen 10 %	E4: Gemeinwohlorientierte Gewinnverteilung 100 %	E5: Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung 10 %
Negativ-Kriterien	Verletzung der IL-O- Arbeitsnormen/ Menschenrechte 0 Menschennwürdige Produkte, z.B. Tretminen, Atomstrom, GMO 0 Beschäftigung bei / Kooperation mit Unternehmen, welche die Menschenwürde verletzen 0	Feindliche Übernahme 0 Sperrenpatente 0 Dumpingpreise 0	Illegitime Umweltbelastungen 0 Verstöße gegen Umweltauflagen 0 Geplante Obsoleszenz (kurze Lebensdauer der Produkte) 0	Arbeitsrechtliches Fehlverhalten seitens des Unternehmens 0 Arbeitsplatzabbau oder Standortverlagerung bei Gewinn 0 Umgehung der Steuerpflicht 0 Unangemessene Verzinnsung für nicht mitarbeitenden Gesellschafter 0	Nichtoffenlegung aller Beteiligungen und Tochter Veränderung eines Betriebsrats 0 Nichtoffenlegung aller Finanzflüsse an Lobbies / Eintragung in das EU-Lobbyregister 0 Exzessive Einkommens- spreizung 0

Mit diesem Testat wird das Audit des Gemeinwohl-Berichtes bestätigt. Das Testat bezieht sich auf die Gemeinwohl-Matrix 4.1. Nähere Informationen zur Matrix, den Indikatoren und dem Audit-System finden Sie auf www.gemeinwohl-ökonomie.org

Testat gültig bis 31.12.2018

BILANZSUMME 439

Vorwort

Unsere Apotheke und die Gemeinwohlökonomie

Meine Frau und ich sind beide Mitte 50. Schon immer war uns Umwelt- und Naturschutz wichtig und wir bemühen uns seit 30 Jahren, dies in unsere Apotheke einfließen zu lassen. Ebenso war es uns immer wichtig, in unserem Betrieb für eine Atmosphäre zu sorgen, in der sich unsere MitarbeiterInnen wohl und ernst genommen fühlen. Uns ist schon seit langer Zeit bewusst, dass unser derzeitiges Wirtschaftssystem Menschen krank macht und dass es über kurz oder lang zusammenbrechen muss. Aber wir hatten keine Vision, wie wir selber entgegensteuern könnten.

Im März 2016 schenkte uns unsere Tochter Dorit das Buch „Gemeinwohlökonomie“ von Christian Felber (Felber, 2013). An dieser Stelle möchten wir ihr dafür ein ganz besonderes Dankeschön aussprechen. Ihr Geschenk kam genau zur richtigen Zeit und eröffnete uns neue und konstruktive Perspektiven.

Mit der Erstellung des Gemeinwohlberichtes sahen wir plötzlich die Möglichkeit, viele einzelne Puzzleteile unserer Arbeit zusammenzufügen zu einem Gesamtbild, das dann auch noch politische Wirkung zeigen kann, wenn wir weitere Firmen und in der Folge politische Gremien für diese Arbeit begeistern können.

Im Juli 2016 haben wir unseren MitarbeiterInnen das Thema GWÖ vorgestellt, in vielen kleinen Kreisen drei Monate lang gearbeitet und stellen hier nun unser Ergebnis vor.

1. Grundlegende Informationen zu unserem Betrieb

1.1. Eigentumsform

Für Apotheken in Deutschland sind nur Rechtsformen mit persönlicher Haftung möglich, also der eingetragene Kaufmann (e.K.) oder die offene Handelsgesellschaft (oHG), bei der mehrere Kaufleute jeweils vollhaftend für das Unternehmen sind. Außerdem darf nur ein Apotheker mit deutscher Approbation (Berufszulassung) eine Apotheke besitzen. Eine Beteiligung von Mitarbeitern oder von Betriebsfremden ist in jeglicher Art ausgeschlossen.

Eine Haupt-Apotheke darf – egal ob von einer Person als e.K. geführt oder als oHG von mehreren Personen – noch maximal drei Filialen haben, die dann von ApothekerInnen als FilialleiterInnen geführt werden.

Die St.Rochus-Apotheke befindet sich diesen Regeln entsprechend mit ihren drei Filialen komplett in meinem Besitz.

1.2. Die Entstehung des Filialverbundes

Seit 30 Jahren leite ich die St.Rochus-Apotheke in Steinheim. Zum Zeitpunkt der Übernahme durch mich gab es vier Apotheken in Steinheim. Über 20 Jahre war die St.Rochus-Apotheke wirtschaftlich sehr erfolgreich. Gleichzeitig führten wir unsere Apotheke aber schon damals unter hoher Einbindung der MitarbeiterInnen in betriebswirtschaftliche und pharmazeutische Prozesse und mit einem deutlich überdurchschnittlichen Personalschlüssel, weil uns von Beginn an Fort- und Weiterbildung des Personals sehr wichtig waren und wir diese Zeiten als Arbeitszeit vergüteten. Außerdem liegt uns seit Beginn an die Beratung und bestmögliche Information für unsere Kunden am Herzen, was sich ebenfalls in den Personalkosten bemerkbar machte und macht.

Im Jahr 2003 wurde in Steinheim ein Einkaufszentrum gebaut, in dem eine fünfte Apotheke eröffnete. Durch die Neueröffnung und gleichzeitig die Folgen von Gesundheitsreformen reduzierten sich der Umsatz und der Gewinn der St.Rochus-Apotheke deutlich. Meine Frau und ich beschlossen aber, die Apotheke vorerst weiter zu betreiben, weil wir stolz auf unsere Art der Kundenbetreuung waren und auch unsere MitarbeiterInnen nicht in die Arbeitslosigkeit entlassen wollten. Wir konnten (und können) uns diese Haltung leisten, weil wir in den Jahren zuvor mit der Sanitas GmbH & Co.KG eine weitere Firma in Steinheim aufgebaut hatten, die gute Gewinne erwirtschaftete. So waren wir nicht zwingend auf einen betriebswirtschaftlichen Gewinn der Apotheke angewiesen.

Im Jahr 2009 beschlossen wir, in Paderborn im neugebauten Facharztzentrum unsere erste Filiale aufzumachen. Wir hofften, dass sich an diesem Standort genügend Ärzte ansiedeln würden, wir betriebswirtschaftlich gute Zahlen haben würden und durch Synergieeffekte auch die St.Rochus-Apotheke wieder zu einem Gewinn führen könnten.

Als dann in Steinheim 2010 ein Gesundheitszentrum gegründet wurde, in das fünf ortsansässige ÄrztInnen und ZahnärztInnen umzogen und in dem noch eine sechste Apotheke eröffnete, verschlechterte sich die Situation für die St.Rochus-Apotheke erneut.

Meine Frau und ich diskutierten lange, was wir in unseren nächsten zehn bis 15 Berufsjahren machen wollten und beschlossen letztlich, weiterhin Apotheken besitzen zu wollen, uns aber strategisch weiterzuentwickeln, um langfristig wieder in die Gewinnzone zu kommen. Fest stand aber, dass der Weg nicht zu Lasten der Mitarbeiter oder der Kunden gehen durfte. Unserer Werte in Bezug auf Mitarbeiterbeteiligung und Beratungsqualität sollten nicht nur unangetastet bleiben, sondern die pharmazeutische Kompetenz noch weiter ausgebaut werden.

Wir beschlossen, in Steinheim mit der St.Rochus-Apotheke an einen verkehrsgünstigen Standort zu wechseln und noch eine weitere Apotheke als Filiale zu kaufen, um durch einen höheren Verbundumsatz einen besseren Rohertrag zu erzielen. Der Umzug der St.Rochus-Apotheke fand im September 2013 statt. Im Mai 2014 kauften wir die Bad-Apotheke in Bad Meinberg und im Oktober 2014 dann kurzentschlossen noch die Delphin-Apotheke in Paderborn.

In den Jahren 2013 bis Anfang 2016 hatten wir hohe Kosten durch Umbauten und große Neustrukturierungen. Die Kosten machten wir in hohem Maße steuerlich geltend, dadurch wiesen wir bis 2015 keinen Bilanzgewinn aus. Unser angestrebtes Ziel erreichen wir aber in diesem Jahr, 2016 werden wir in unserer Bilanz wieder einen Gewinn ausweisen.

1.3. MitarbeiterInnen

An unseren vier Standorten beschäftigen wir 51 Angestellte, wir sind also 52 Mitarbeitende, die sich wie folgt aufteilen:

Pharmazeutisches Personal:

	m	w	m+w	Apo	vz/tz	PTA	vz/tz	PKA	vz/tz	PTA-Praktikantin	vz/tz
Bad	2	12	14	3	2/1	6	2/4	4	1/3	1	vz
Del		10	10	4	2/2	4	3/1	1	0/1	1	vz
FAZ		11	11	4	2/2	3	3/0	3	1/2	1	vz
SRO	1	8	9	3	2/1	2	0/2	3	1/2	1	vz
Summe	3	41	44	14		15		11		4	

Legende: m=männlich, w=weiblich, Apo=ApothekerIn, PTA=Pharmazeutisch-technische AssistentIn, PKA=Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte, tz=Teilzeit, vz=Vollzeit

Tabelle 1: Pharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Nichtpharmazeutisches Personal:

	m	w	m+w	Kosmetikerin	vz/tz	Reinigung	vz/tz	Fahrer	vz/tz	Hausmeister	vz/tz
Bad	1	1	2			1	Minijob	1	Minijob		
Del		2	2	1	Minijob	1	Minijob		Minijob		
FAZ	1	1	2			1	Minijob	1	Minijob		
SRO	1	1	2			1	Minijob		Minijob	1	vz
Summe	3	5	8	1		4		2		1	

Tabelle 2: Nichtpharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Von den oben aufgeführten Angestellten sind zurzeit drei in Mutterschutz bzw. Elternzeit.

1.4. Umsatz

Der Umsatz einer Apotheke ist nicht sehr aussagekräftig. Die Apotheke erhält nach der Arzneimittel-Preisverordnung (AMPreisV) pro Fertigarzneimittelpackung 3 Prozent vom Apothekeneinkaufspreis. Darüber hinaus erhält die Apotheke nach der AMPreisV pro abgegebener Fertigarzneimittelpackung einen Fixzuschlag in Höhe von 8,35 Euro. Die gesetzlichen Krankenkassen erhalten von dem Apothekenhonorar pro Fertigarzneimittelpackung einen Rabatt („Apothekenabschlag“) in Höhe von 1,77 Euro.

Daraus ergibt sich, dass viele teure Packungen zwar den Umsatz in die Höhe treiben, aber der Rohgewinn durchaus sehr niedrig ausfallen kann.

Die durchschnittliche Apotheke machte laut ABDA-Bericht 2015 im Jahr 2014 etwa 2 Mio € Umsatz. Etwa 60 % der Apotheken erreichen diesen Durchschnittswert nicht. Dazu gehörten in den letzten Jahren auch unsere vier Apotheken.

Unser Umsatz betrug im Jahr 2015 6,58 Mio € nach 4,13 Mio € im Jahr 2014. Die Zahlen sind allerdings nicht vergleichbar, weil zwei der Filialen erst im Laufe des Jahres 2014 gekauft wurden (Bad-Apotheke im Mai 2014 und Delphin-Apotheke im Oktober 2014). Als weiterer Sondereffekt ist die Versorgung einer gynäkologischen Praxis mit Zytostatika zu erwähnen, die im Juli 2015 durch die Apotheke im Facharztzentrum begann. Gerade hier gilt die im letzten Absatz genannte Tatsache: hoher Preis und niedrige Marge, weil wir die Zytostatika in einer Krankenhausapotheke mit Sterilabteilung herstellen lassen und nur die Abrechnung gegenüber den Krankenkassen machen.

1.5. Gewinn

Der ausgewiesene Bilanzgewinn einer Durchschnittsapotheke mit 2 Mio € Umsatz in Deutschland lag laut ABDA-Bericht im Jahr 2014 bei etwa 6% vom Umsatz. Der Gewinn ist bei umsatzstärkeren

Apotheken in der Regel höher als bei kleinen Apotheken. Kleine Apotheken mit weniger als 1 Mio € Umsatz weisen oft überhaupt keinen Gewinn aus, weil der Rohgewinn komplett für die Bezahlung der Fixkosten verwendet werden muss.

Unsere Apotheken liegen alle unter dem Durchschnitt. Außerdem sind unsere Personalkosten aufgrund unserer Beratungsintensität und unseres Investments in pharmazeutische Zukunftsthemen wie AMTS (mehr dazu im Verlauf des Berichtes) mit ca.16% vom Umsatz sehr hoch, 25% höher als bei vergleichbaren Filialverbänden, die bei 12% vom Umsatz liegen.

Durch die erwähnten Zukäufe, den Umzug und die Neueinrichtung der Haupt-Apotheke in neue Räume, den kompletten Umbau der Bad-Apotheke und die teilweise Renovierung der Delphin-Apotheke nach der Übernahme und durch energetische Modernisierung entstanden hohe Kosten, die ich so weit als möglich aus der Liquidität bezahlt habe, sodass in den Jahren 2013 bis 2015 kein steuerlicher Gewinn angefallen ist. Planmäßig erwarte ich aber für das Jahr 2016 wieder einen Unternehmensgewinn.

1.6. Unsere Apotheken – wer sind wir?

Eine Apotheke ist einerseits ein kaufmännischer Betrieb, der Gewinn erwirtschaften soll, andererseits bewegen wir uns aber im Gesundheitswesen. „Den Apotheken obliegt die im öffentlichen Interesse gebotene Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Arzneimittelversorgung der Bevölkerung.“, so steht es in §1 Abs.1 des Apothekengesetzes.

In der Apothekenbetriebsordnung ist genauestens geregelt, welche Aufgaben die Apotheke dazu erfüllen muss, welche Medikamente vorrätig zu halten sind, wie und unter welchen Bedingungen Medikamente auf Anforderung hergestellt werden müssen und wie der Beratungsauftrag gegenüber der Bevölkerung gestaltet ist.

Wir nehmen diese Aufgaben sehr ernst, wissen aber auch, dass zur Bewältigung einer Krankheit die Behandlung mit Medikamenten der Schulmedizin nur einen Teilbeitrag leistet. In der Schulmedizin noch oft unterschätzt sind die psychischen Ursachen und Umweltbelastungen für die Entstehung von Krankheiten und die Wichtigkeit der Psyche bei der Bewältigung von Krankheiten. Unserer Meinung nach dient die Medizin, bis auf akute Notfälle, nur der Unterstützung der Selbstheilungskräfte des Körpers. Deswegen sehen wir unseren Auftrag auch darin, unsere Kunden möglichst umfassend zu beraten und ihnen immer auch Möglichkeiten aufzuzeigen, wie sie selbstverantwortlich zur Gesundung beitragen können.

1.7. Unser Firmenleitbild

Im Juli und August 2016 haben wir uns an fünf Terminen abends nach Dienstschluss zwei Stunden lang in freiwilligen Runden getroffen, um gemeinsam an einem neuen Firmenleitbild zu arbeiten. Teilgenommen haben im Schnitt zwölf MitarbeiterInnen, insgesamt beteiligt waren 30 von 39 pharmazeutischen Mitarbeiterinnen.

Dieses Leitbild soll konkret beschreiben, was uns in unseren Betrieben wichtig ist. Uns wurde bewusst, dass dies direkt in Zusammenhang damit steht, welche Werte uns persönlich wichtig sind. Deswegen haben wir uns mit dem Thema Werte und Tugenden auseinandergesetzt. Die ersten zwei Termine galten der Frage, ob wir für unser persönliches Umfeld andere Werte und Tugenden bevorzugen als für die Zusammenarbeit im Team oder in der Begegnung mit unseren Kunden. Für diese Arbeit benutzen wir als Grundlage die „Tugendkarten zum Nachdenken“ des Vereins Virtues Project™ Germany e.V. („The Virtues Project“, o. J.). Das Virtues Project wurde 1991 von drei Psychotherapeuten in Kanada ins Leben gerufen, die mit Kindern und Jugendlichen in verschiedenen Bereichen wie Schulen und Jugendeinrichtungen, aber auch Gefängnissen arbeiteten. Der Grundgedanke ihrer Arbeit ist, dass jeder Mensch sein Leben nach Werten ausrichtet und dass es das Zusammenleben verbessert, sich mit diesen Werten auseinanderzusetzen.

An den beiden ersten Terminen haben wir uns einen Überblick verschafft über die etwa 100 Tugenden und Werte, für die es Karten und somit Formulierungsvorschläge gibt. Um die Werte zu finden, die uns besonders wichtig sind, hat jede TeilnehmerIn drei Listen erstellt: Wichtige Werte/Tugenden für mein persönliches Umfeld, für die Zusammenarbeit im Team und für die Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Die Ergebnisse haben wir zusammengefasst und nach der Häufigkeit der Nennung sortiert.

Bei der Betrachtung der Ergebnisse haben wir festgestellt, dass einige Werte, die uns im privaten Bereich sehr wichtig sind, für die Zusammenarbeit im Team oder mit Kunden keine große Rolle spielen. Beispielhaft seien hier die Treue und die Liebe genannt. Diese Diskrepanzen treten aber nicht im oberen Drittel der Tabelle auf. Deswegen beschlossen wir, für die 13 ersten Werte eine Definition zu erarbeiten, die den Bezug zu der einzelnen Person herstellt und deswegen in der Ich-Form formuliert sein sollte. An drei weiteren Abenden arbeiteten wir an den Definitionen.

So entstand also ein neues Firmenleitbild, das aus den 12 Lebenswerten besteht, die uns in unserem Team in der Zusammenarbeit miteinander und mit unseren Kunden am wichtigsten sind. Hinzu kommt der Wert „Teamgeist“, der für uns dann entsteht, wenn die zwölf Leitwerte gut verinnerlicht und gelebt werden.

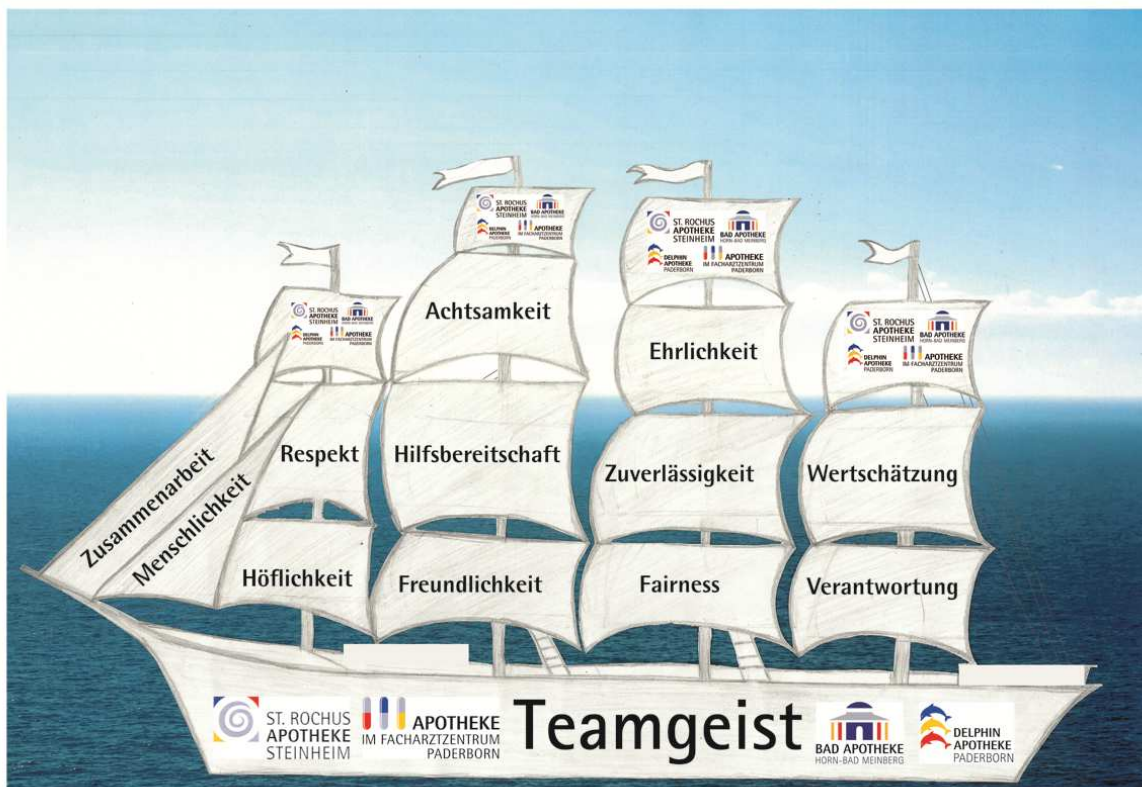


Abb.1: Das Firmenleitbild der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Achtsamkeit

Ich lebe wachsam und bewusst und erkenne meine Bedürfnisse und die der anderen.
Ich achte auf meine Emotionen und Bedürfnisse, aber lasse mich nicht von ihnen beherrschen.

Respekt

Ich achte den Wert der gesamten Schöpfung.
Ich behandle mich und andere mit Würde und Toleranz.

Hilfsbereitschaft

Ich achte darauf, was gebraucht wird und biete meine Unterstützung/Begleitung respektvoll an.
Ich erlaube anderen, mir gegenüber hilfsbereit zu sein.

Freundlichkeit

Ich nehme mich und andere warmherzig und liebevoll an.
Ich begegne anderen mit ehrlichem Interesse. Ich heiße andere mit einem Lächeln willkommen.

Zuverlässigkeit

Ich halte Vereinbarungen ein und gebe mein Bestes bei jeder Aufgabe.

Wenn ich eine Aufgabe nicht erfüllen kann, Sorge ich für eine Lösung.

Ehrlichkeit

Was ich für wahr halte, spreche ich taktvoll aus.

Ich sage, was ich meine, und meine, was ich sage. Ich lüge und betrüge nicht und nehme nichts, was mir nicht gehört.

Fairness

Ich setze mich für den Ausgleich aller Interessen ein, ohne Voreingenommenheit und Bevorzugung.

Wertschätzung

Ich bin dankbar für die wahren Schätze meines Lebens.

Ich zeige Anerkennung für das Positive in meinen Mitmenschen.

Zusammenarbeit

Ich überwinde das Gefühl alles allein machen zu wollen.

Wir bündeln unsere vielfältigen Begabungen und erfüllen gemeinsam unsere Aufgaben.

Verantwortung

Ich stehe für die Folgen meiner Taten, Worte und Gedanken ein.

Ich nutze meine Erfahrungen zur Weiterentwicklung meiner Persönlichkeit.

Menschlichkeit

Ich fühle mich mit allen Menschen verbunden.

Ich trage zum Abbau von Vorurteilen bei und gehe auf die Bedürfnisse meiner Mitmenschen ein.

Höflichkeit

Ich behandle andere achtsam und taktvoll.

Ich kommuniziere freundlich und handle zuvorkommend.

Teamgeist

Ich bringe meine Fähigkeiten uneigennützig in unsere Gemeinschaft ein, in der jeder seinen Platz hat. Daraus entwickelt sich eine Kraft und Energie, die es ermöglicht Ziele zu erreichen, die einer allein nicht erreichen kann.

Unser Streben ist es, diese Werte fest in unseren beruflichen wie auch den privaten Alltag zu integrieren. Denn wir wollen dieselben Werte in beiden Bereichen leben – dies ist passenderweise der Grundsatz der Gemeinwohlökonomie. Bei der Besprechung der Indikatoren nehmen wir immer wieder Bezug auf diese Werte, sie sind die Basis unseres Handelns.

2. Unsere Selbsteinschätzung für den Gemeinwohlbericht

	Indikator	Selbst-Ein-schätzung in %
A1	Ethisches Beschaffungsmanagement	40%
B1	Ethisches Finanzmanagement	30%
C1	Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung	70%
C2	Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit	60%
C3	Förderung ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen	70%
C4	Gerechte Einkommensverteilung	70%
C5	Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz	70%
D1	Ethische Kundenbeziehung	60%
D2	Solidarität mit Mitunternehmen	50%
D3	Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	30%
D4	Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	30%
D5	Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards	10%
E1	Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte/ DL	50%
E2	Beitrag zum Gemeinwesen	50%
E3	Reduktion ökologischer Auswirkungen	20%
E4	Gemeinwohlorientierte Gewinnverwendung	80%
E5	Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung	30%

Negativkriterien

Negativkriterium	Kann ich bestätigen	Kann ich nicht bestätigen
Keine Verletzung der ILO-Arbeitsrechtenormen/ Menschenrechte	X	
Keine Menschenunwürdigen Produkte	X	
Keine Beschaffung bzw. Kooperation mit Unternehmen, welche die Menschenwürde verletzen	X	
Keine feindliche Übernahme	X	
Keine Sperrpatente	X	
Keine Dumpingpreise	X	
Keine illegitimen Umweltbelastungen	X	
Keine Verstöße gegen Umweltauflagen (z.B. Grenzwerte)	X	
Keine geplante Obsoleszenz	X	
Kein Arbeitsrechtliches Fehlverhalten seitens des Unternehmens	X	
Kein Arbeitsplatzabbau oder Standortverlagerung trotz Gewinn	X	
Keine Umgehung der Steuerpflicht	X	
Keine unangemessene Verzinsung für nicht mitarbeitende Gesellschafter	X	
Offenlegung aller Beteiligungen und Tochterunternehmen	X	
Keine Verhinderung eines Betriebsrates	X	
Offenlegung aller Finanzflüsse an Lobbyisten und Lobby-Organisationen/Eintragung ins Lobbyregister der EU	X	
Keine Exzessive Einkommensspreizung	X	

3. Der Bericht zu den 17 Indikatoren der Gemeinwohlmatrix

3.1. A1 Ethisches Beschaffungsmanagement

Unsere Werte in diesem Bereich: Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Fairness, Verantwortung, Höflichkeit

Die mit Abstand wichtigsten Beschaffungen sind die Arzneimittel, mit denen wir handeln. Sie machen bei uns 72,8% des Umsatzes aus. Es folgen in der Rangfolge die Umbaukosten (2,5%), Mieten (2,2%), Werbekosten (0,8%), Beratungskosten (0,4%) und Energie (0,3%).

Medikamente kann eine Apotheke einkaufen bei pharmazeutischen Großhändlern, die zwischen einmal und sechsmal pro Tag beliefern. Außerdem bieten viele Hersteller vor allem von apothekenpflichtigen Medikamenten den Direktbezug mit günstigeren Rabatten an. Etwa 60% der bezogenen Packungen unterliegen der Verschreibungspflicht. Sie machen etwa 80% des Umsatzes aus. Hier hat die Apotheke keine Wahlmöglichkeit. Einflussmöglichkeiten hat die Apotheke bei der Auswahl der apothekenpflichtigen Medikamente (37% der Packungen und 18% des Umsatzes) und bei den apothekenüblichen Waren wie Kosmetika und Nahrungsergänzungen (3% der Packungen und 2% des Umsatzes).

A1.1 Berücksichtigung regionaler, ökologischer und sozialer Aspekte bzw. höherwertiger Alternativen

Bei den apothekenpflichtigen Medikamenten setzen wir unseren Schwerpunkt auf pflanzliche Präparate zum Beispiel von Bionorica und auf naturheilkundliche wie zum Beispiel komplexhomöopathische Medikamente der Firmen Heel und Pekana. Sie passen unserer Meinung nach gut zu unserer Philosophie.

Wir haben uns bewusst für die Belieferung durch einen einzigen Großhandel entschieden (dadurch entfallen viele Fahrten) und beziehen dort bis auf wenige Ausnahmen alle Waren. Diese Ausnahmen (ca. 1% des Umsatzes) sind Präparate, die unser Großhandel nicht vorrätig hat bzw. wo wir ganz spezielle Vereinbarungen mit den Herstellern haben. Den restlichen Direktbezug, der in manchen Apotheken bis zu 10% des Umsatzes ausmacht, haben wir komplett eingestellt.

Durch den Verzicht auf Direktlieferungen verlieren wir zwar Rabatt, sparen aber Transporte, Verpackung und Personalkosten für Verhandlungen, Verbuchen und Verräumen der Großvorräte.

Unser Großhandel ist die Firma NOWEDA mit Sitz in Essen. Beliefert werden wir in allen Apotheken von der Niederlassung in Herford. Der Anfahrtsweg ist mit 30-45km zu den Apotheken im bestmöglichen Bereich, Mitbewerber sitzen in Porta-Westfalica (35-50km), Bielefeld (25-50km), Osnabrück (90-100km), Gelsenkirchen (135-170km) und in Alzenau (280km).

Wir nutzen nicht alle Touren, die uns die NOWEDA zur Lieferung anbietet (50-75%, je nach Apotheke) und drängen schon seit vielen Jahren alle Großhandlungen dazu, die Zahl der Touren aus Umweltschutzgründen zu reduzieren.

Umbau: Wir sind überzeugt davon, dass gesunde Materialien beim Bau einer Apotheke einen Einfluss auf die Mitarbeiter und auf unsere Kunden haben.

Alle Umbauten haben wir in Eigenregie durchgeführt mit der Steinheimer Möbelmanufaktur (SMM), an der ich beteiligt bin. Die SMM baut Individualmöbel und verwendet in erster Linie Naturmaterialien wie Holz, Stein, Linoleum, Metall und Glas. Das Holz wird offenporig geölt. Die SMM zahlt faire Löhne und arbeitet im selben Ort wie unsere Hauptapotheke.

Miete: Wir mieten in Paderborn im Facharztzentrum Räume in einem Gebäude, das vor acht Jahren nach modernsten energetischen Standards gebaut wurde. Die Kühlung läuft zum Beispiel über Grundwasserpumpen. In Steinheim sind wir vor drei Jahren in eigene Räume umgezogen, die wir vorher energetisch saniert und mit einer Photovoltaikanlage versehen haben, deren Strom wir zu 80% selber verbrauchen.

In allen Apotheken haben wir in den vergangenen drei Jahren die komplette Beleuchtung auf LED umgestellt. Außerdem haben wir in allen Apotheken Mitte 2015 die EDV-Anlagen vereinheitlicht und erneuert. Die neue Anlage ist wesentlich energieeffizienter.

Die Klimaanlage sind in allen Apotheken so geschaltet, dass sie die Räume knapp unter 25°C halten, dies ist Vorschrift für die Lagerung von Arzneimitteln.

In der Delphin-Apotheke und der Bad-Apotheke haben wir wenig Einfluss auf die äußeren Gegebenheiten der Gebäude. Beides sind jedoch größere Büro- bzw. Wohnkomplexe, die energetisch per se günstiger sind als einzeln stehende Gebäude.

Werbekosten: Wir erstellen für jede Apotheke monatlich Flyer, die von Zeitungsverlagen zusammen mit Wochenzeitungen an Haushalte geliefert werden. Wir bestellen die Flyer per Internet bei einer Großdruckerei, verwenden aber Umweltschutzpapier und bezahlen eine CO₂-Ausgleichsabgabe.

Beratungskosten: Unsere regelmäßigen Berater (Steuer, Recht) haben wir uns in direkter Umgebung gesucht, sodass so gut wie keine Fahrtkosten anfallen.

Rest: Büromaterial kaufen wir grundsätzlich für alle Apotheken bei MEMO, einem ökologisch orientiertem Bürohändler, der zum Beispiel Waren in großen Kunststoffkisten per DHL versendet, die dann tags darauf wieder abgeholt und weiterverwendet werden. Wir verwenden grundsätzlich Umweltschutzpapier, verwenden einseitig bedrucktes Papier als Papier für interne Ausdrücke wie Listen und Protokolle und untersuchen jegliches Büromaterial auf Notwendigkeit und ökologisch vertretbare Alternative.

A1.2 Aktive Auseinandersetzung mit den Risiken zugekauften P/D und Prozesse zur Sicherstellung

Die NOWEDA ist der zweitgrößte pharmazeutischen Großhändler in Deutschland und der einzige komplett genossenschaftlich organisierte Großhändler. Genossen sind per Satzung nur ApothekerInnen. Über die Genossenschaftsversammlung wird der Weg der NOWEDA bestimmt, die Eigenkapitalquote der NOWEDA ist mit fast 40% extrem hoch.

Wir schreiben unseren Umsatz in der Regel alle zwei Jahre aus und laden mehrere Großhändler ein, an der Ausschreibung teilzunehmen. Neben den Rabatt- und Skontokonditionen sowie Retourenkonditionen sind uns dabei weitere Serviceangebote wie Schulungsmöglichkeiten und Unterstützung in fachlichen Fragen wichtig.

Neu aufgenommen haben wir in die Ausschreibung für 2017/2018 die Bitte, das Engagement der Firma zum Thema ökologische Nachhaltigkeit, Ausgliederung des Fuhrparks und Engagement für die Gemeinwohlökonomie zu beschreiben.

Mit der Firma NOWEDA hat Anfang August ein Gespräch stattgefunden, in dem ich die Grundzüge der GWÖ erläutert habe und bei meinen Gesprächspartnern auf großes Interesse gestoßen bin. Auch sie sehen die Erstellung eines Gemeinwohlberichtes als eine gute Möglichkeit an, ihr bereits in vielen Bereichen gezeigtes Engagement schriftlich zusammenzufassen und als Grundlage für eine strukturierte Weiterentwicklung zu nutzen.

Energie: Wir haben in Steinheim eine eigene Solaranlage (s.o.). In Steinheim, Bad Meinberg und der Delphin-Apotheke beziehen wir den Strom bei Greenpeace Energy. Im Facharztzentrum beziehen wir den Strom per Vertrag von unseren Vermietern, die durch die radiologische Praxis mit CT und MRT Großabnehmer sind.

Im Facharztzentrum wird über die Abwärme des MRT geheizt, in der St.Rochus-Apotheke kaufen wir Windgas über Greenpeace Energy. In den beiden anderen Apotheken wird vom Vermieter Erdgas eingekauft und verwendet.

Unseren Strom für die Apotheke in Steinheim kaufen wir seit etwa 25 Jahren bei Greenpeace energy ein, genauso für die Bad-Apotheke und die Delphin-Apotheke. Ich halte diesen Lieferanten für einen Vorreiter in Bezug auf erneuerbare Energie und unabhängig vom Preis für unterstützenswert.

A1.3 Strukturelle Rahmenbedingungen zur fairen Preisbildung

In unsere Lieferantenbewertung und Ausschreibung fließt mit ein, wie weit die Medikamente transportiert werden müssen. Ein Großhandel, der uns nur über Nacht aus 280km Entfernung beliefern kann, fällt aus der Ausschreibung heraus. Zudem bräuchte ich bei diesem Großhandel noch einen Zweitgroßhändler, um Defekte zu einer zweiten Zeit am Tage geliefert zu bekommen.

Die Pharmabranche wird allgemein sehr kritisch gesehen. Neue Medikamente werden zu sehr hohen Preisen auf den Markt gebracht und zeigen oft viel weniger Nutzen und viel mehr Nebenwirkungen als ursprünglich behauptet. Außerdem nahm die Pharmaindustrie über Jahrzehnte massiv Einfluss auf das Verschreibungsverhalten der Ärzte. Dies wird sich durch das neue Antikorruptionsgesetz bessern. Es bleiben die extrem hohen Gewinne in dieser Branche, die in aller Regel nicht gemeinwohlorientiert verwendet werden.

Mit der Ausrichtung dieser großen Firmen bin ich in vielen Punkten nicht einverstanden. Unter Gemeinwohlg Gesichtspunkten gibt es da viel zu kritisieren. Aber nach meinem Kenntnisstand gibt es wenigstens keine Berichte über Menschenrechtsverletzungen.

Bei den verschreibungspflichtigen Medikamenten haben wir keinerlei Einfluss auf das Verschreibungsverhalten der Ärzte und somit auf die Abgabe in unseren Apotheken. Wohl aber bei den apothekenpflichtigen Medikamenten. Hier haben wir unsere Empfehlungen ausgerichtet auf Produkte aus dem Bereich der Naturheilverfahren, Phytotherapie und Komplexhomöopathie. Die Herstellung dieser Medikamente ist ökologisch weniger problematisch und die Firmen sind in aller Regel mittelständische Betriebe, die nicht börsennotiert sind.

3.2. B1 Ethisches Finanzmanagement

Unsere Werte in diesem Bereich: Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Fairness, Verantwortung, Höflichkeit

B1.1 Institutionalisierung

Unsere einzige finanzierende Bank und gleichzeitig unsere Geschäftsbank ist seit 30 Jahren die Volksbank Paderborn-Detmold-Höxter. Wir haben bei dieser Bank Genossenschaftsanteile.

Mit der Bank für Gemeinwirtschaft, der Umweltbank und der GLS-Bank gibt es in Deutschland drei Banken, die unter GWÖ-Gesichtspunkten besser zu uns passen würden. Außerdem gibt es mit der Sparda-Bank in München ja ein gemeinwohler zertifiziertes Finanzinstitut. Keine dieser Banken hat jedoch eine Filiale in erreichbarer Nähe.

B1.2 Ethisch-nachhaltige Qualität des Finanzdienstleisters

Apothek ist ein lokales Geschäft mit täglichem Bargeldverkehr. Deswegen habe ich mich entschieden, die lokale Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold als Geschäfts- und Finanzierungspartner zu wählen. Hier haben wir unsere Betriebsmittelkonten und auch alle Kredite für die Finanzierung der Apotheken. Der Service des Bargeldverkehrs kostet die Banken Geld, Volksbanken setzen sich in hohem Maße für die lokale Wirtschaft ein, haben ein breites Filialnetz für die Bevölkerung und haben nur ihre Mitglieder als Eigentümer und Finanzierer. Außerdem geht ein Teil des erwirtschafteten Gewinnes in soziale und kulturelle Projekte vor Ort und stärkt damit das Gemeinwohl.

Unter Berücksichtigung der Werte Fairness und Verantwortung wollte ich deswegen bislang nicht das Tagesgeschäft von der Finanzierung trennen, um meinen Partner vor Ort nicht zu schwächen.

B1.3 Gemeinwohlorientierte Veranlagung

Die Volksbank Paderborn ist bislang nicht auf ethisch nachhaltige Finanzdienstleistungen spezialisiert und erwähnt diese auch nicht explizit in ihrem Geschäftsbericht.

Ausblick: Da mit der Sparda München bereits eine Genossenschaftsbank eine Gemeinwohnbilanz erstellt, werde ich Kontakt aufnehmen zum Vorstand der Volksbank PHD und diese Bank ebenfalls dazu einladen, eine Gemeinwohnbilanz zu erstellen und ihren Geschäftsbetrieb in eine ethisch verantwortungsbewusstere Richtung zu lenken. Ansonsten besteht die Alternative, das Tagesgeschäft bis auf den Bargeldverkehr auf eine andere Bank zu verlagern.

B1.4 Gemeinwohlorientierte Finanzierung

Die Eigenkapitalquote der Apotheken war mit etwa 10% im Bilanzjahr 2015 relativ niedrig, weil der Kauf der Bad-Apotheke und der Delphin-Apotheke 2014 komplett fremdfinanziert wurden. Die Kredite werden innerhalb der kommenden acht Jahre getilgt, entsprechend wird die Eigenkapitalquote steigen.

Die Altersversorgung ist für alle MitarbeiterInnen grundsätzlich gesetzlich geregelt. Neben der Apothekerversorgung und der Deutschen Rentenversicherung als Basis haben die meisten MitarbeiterInnen betriebliche Altersversorgungen abgeschlossen, an deren Finanzierung sich die Apotheke im vertraglichen Rahmen beteiligt. Die Vertragspartner werden von den MitarbeiterInnen frei gewählt, die Apotheke gibt hier noch keine Empfehlungen.

Im Laufe der Jahre haben wir Rücklagen erwirtschaftet, die komplett bei unserem Großhändler, der NOWEDA als freiwillige Genossenschaftsanteile angelegt sind. Damit unterstützen wir die Geschäftsbeziehung zu unserem Lieferanten und profitieren außerdem von den Zinsen, die deutlich höher als der Marktdurchschnitt sind.

Wir begleichen alle Rechnungen grundsätzlich innerhalb der angegebenen Skontofristen. Dies ist seit 30 Jahren so, denn auch hier gelten für uns die Werte Verlässlichkeit, Ehrlichkeit und Fairness. Unseren meisten Lieferanten gewähren wir SEPA-Lastschriftmandate oder sogar Firmenlastschriftmandate.

3.3.1. C1 ARBEITSPLATZQUALITÄT UND GLEICHSTELLUNG

Unsere Werte in diesem Bereich: Respekt, Fairness, Menschlichkeit, Wertschätzung, Zusammenarbeit und Teamgeist.

C1.1 Mitarbeiterorientierte Organisationskultur und -strukturen

An unseren vier Standorten beschäftigen wir 51 Angestellte, wir sind also 52 Mitarbeitende, die sich wie folgt aufteilen:

Pharmazeutisches Personal:

	m	W	m+w	Apo	vz/tz	PTA	vz/tz	PKA	vz/tz	PTA- Praktikantin	vz/tz
Bad	2	12	14	3	2/1	6	2/4	4	1/3	1	vz
Del		10	10	4	2/2	4	3/1	1	0/1	1	vz
FAZ		11	11	4	2/2	3	3/0	3	1/2	1	vz
SRO	1	8	9	3	2/1	2	0/2	3	1/2	1	vz
Summe	3	41	44	14		15		11		4	

Tabelle 1: Pharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Von 41 pharmazeutischen Mitarbeitenden sind 39 Frauen und zwei Männer, alle im Alter von 19 – 60 Jahren. Zwei Mitarbeitende sind schwerbehindert.

Nichtpharmazeutisches Personal:

	M	W	m+w	Kosme- tikerin	Vz/tz	Reini- gung	vz/tz	Fahrer	vz/tz	Haus- meister	vz/tz
Bad	1	1	2			1	Minijob	1	Minijob		
Del		2	2	1	Minijob	1	Minijob		Minijob		
FAZ	1	1	2			1	Minijob	1	Minijob		
SRO	1	1	2			1	Minijob		Minijob	1	vz
Summe	3	5	8	1		4		2		1	

Tabelle 2: Nichtpharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Von den Angestellten sind zurzeit drei in Mutterschutz bzw. Elternzeit.

Der Krankenstand im Jahr 2015 stellt sich wie folgt dar:

Krank	Jahres- stunden	Gesamt- personen	Stunden krank	Tage krank	Krank in Prozent	Anzahl der Kranken	Prozent Kranke	Krankentage Durchschnitt Kranke
SRO HV	7751,20	6	153,5	25	2,0	4	66,67%	6,3
SRO Backoffice	2493,80	2	58	14	2,3	2	100,00%	7,0
SRO Buchführung	2113,20	1	40,5	5	1,9	1	100,00%	5,0
SRO Extraktion	1849,00	3	79	14	4,3	1	33,33%	14,0
SRO gesamt	14207,20	12	331	58	2,3	8	66,67%	7,3
Bad HV	10275,80	10	203	42	2,0	7	70,00%	6,0
Bad Backoffice	5408,00	5	113,5	31	2,1	3	60,00%	10,3
Bad gesamt	15683,80	15	316,5	73	2,0	10	66,67%	7,3
Del HV	10295,10	6	177,8	25	1,7	4	66,67%	6,3
Del Backoffice	456,10	1	6,5	2	1,4	1	100,00%	2,0
Del Kosmetik	429,00	1	24	12	5,6	1	100,00%	12,0
Del gesamt	11180,20	7	201,8	37	1,8	5	71,43%	7,4
FAZ HV	12456,10	11	229,5	42	1,8	4	36,36%	10,5
FAZ Backoffice	1474,70	3	0	0	0,0	0	0,00%	0,0
FAZ gesamt	13930,80	14	229,5	42	1,6	4	28,57%	10,5
Gesamt	55002,00	49	1085,3	212	2,0	28	57,14%	7,6

Tabelle 3: Krankenstand in der St.Rochus-Apotheke und Filialen im Jahr 2015

Nach dem „Gesundheitsreport 2016, Analyse der Arbeitsunfähigkeitsdaten. Schwerpunkt: Gender und Gesundheit“ Herausgeber: Prof. Dr. h. c. Herbert Rebscher, Vorsitzender des Vorstands der DAK-Gesundheit, DAK-Gesundheit, Nagelsweg 27-31, D-20097 Hamburg stellt sich die allgemeine Situation im Vergleich mit unseren Zahlen wie folgt dar:

	Krank in Prozent	Prozent Kranke	Krankentage Durchschnitt Kranke
SRO HV	2,0	66,67%	6,3
SRO Backoffice	2,3	100,00%	7,0
SRO Buchführung	1,9	100,00%	5,0
SRO Extraktion	4,3	33,33%	14,0
SRO gesamt	2,3	66,67%	7,3
Bad HV	2,0	70,00%	6,0
Bad Backoffice	2,1	60,00%	10,3
Bad gesamt	2,0	66,67%	7,3
Del HV	1,7	66,67%	6,3
Del Backoffice	1,4	100,00%	2,0
Del Kosmetik	5,6	100,00%	12,0
Del gesamt	1,8	71,43%	7,4
FAZ HV	1,8	36,36%	10,5
FAZ Backoffice	0,0	0,00%	0,0
FAZ gesamt	1,6	28,57%	10,5
Apotheke gesamt	2,0	57,14%	7,6
DAK 2015 gesamt	4,1	50,40%	12,1
Verkehr/Lager/Kurierdienst	4,7		
Gesundheitswesen	4,7		
Handel	4,0		
Dienstleistungen	3,8		

Tabelle 4: Vergleich der Krankheitstage der St.Rochus-Apotheke mit Filialen mit der Gesamtwirtschaft

Die Betroffenenquote ist in den Apotheken zwar höher als im Gesamtdurchschnitt, dafür sind aber der prozentuale Krankenstand und die durchschnittlichen Krankentage deutlich geringer.

Formal gibt es in unseren Apotheken drei Hierarchieebenen: mich als Chef, die FilialleiterInnen und die restlichen Mitarbeiterinnen. Die Filialleiterinnen sind zurzeit alles Frauen. Zum neuen Jahr wird es aus persönlichen Gründen einen Wechsel geben, so dass es dann 3 Frauen und ein Mann sind.

Der Grad der Selbstorganisation ist in jeder Apotheke sehr hoch. Natürlich haben die Aufgaben, die für den Apothekenbetrieb wichtig sind, Priorität. Jede Apotheke organisiert und bestimmt die Art und Weise, wie gearbeitet wird, welche Schwerpunkte gesetzt werden, intern. In jeder Apotheke finden regelmäßig (alle 2 – 4 Wochen, je nach Bedarf) Teambesprechungen statt. Alle können für diese Besprechungen Tagesordnungspunkte aufschreiben, die dann gemeinsam bearbeitet werden. Es wird ein Protokoll geführt, das zur Information an die anderen Apotheken weitergeleitet wird. Dieses Protokoll lesen alle in dem jeweiligen Team und zeichnen es ab. Ferner gibt es in jeder Apotheke ein Infoboard, an dem bestimmte wichtige Informationen ausgehängt werden. Besondere Informationen werden auch über einen Emailverteiler an alle geschickt, so dass auch die Teilzeitkräfte die Infos zeitnah mitbekommen können.

Die Mitarbeitenden können darüber entscheiden, welche Produkte in der Frei- und Sichtwahl vorrätig sind, welche Medikamente empfohlen werden sollen und wie die Personalplanung sein soll. Bei der

Auswahl des Hauptgroßhandels wird nach der Ausschreibung gemeinsam mit den pharmazeutisch-kaufmännischen Angestellten nach bestimmten Kriterien entschieden.

Die FilialleiterInnen haben zwar formal eine besondere Stellung innerhalb der Apotheken, aber was die Beziehung zu den anderen angeht, zeigt sich das nicht. Unsere Werte sind ja auf Zusammenarbeit und Teamgeist ausgerichtet, unser Ziel ist es, respektvoll und achtsam miteinander umzugehen. Alle duzen sich und pflegen einen freundschaftlichen, vertrauens- und respektvollen Umgang. Ich versuche das gemeinsam mit meiner Frau vorzuleben.

Bezüglich Aus- und Weiterbildung haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, 20 Stunden im Jahr frei zu gestalten. Die Zeit der Fortbildung ist Arbeitszeit, die Kosten der Fortbildung und die Fahrtkosten dorthin werden übernommen. Fortbildungen werden bis zu 20 Stunden pro Jahr von der Apotheke bezahlt. Möchte jemand darüber hinaus noch Fortbildungen besuchen oder handelt es sich um eine große Fortbildung, die selber schon mehr als 20 Stunden umfasst, ist dies vorher mit mir zu besprechen. Im Gespräch wird dann überlegt, welchen Nutzen diese Veranstaltung für die Apotheke haben könnte, um dann auch die Kostenübernahme klären zu können. Laut Arbeitsvertrag sollte jeder mindestens 12 Stunden pro Jahr an Fortbildungen teilnehmen.

In den letzten Jahren haben wir folgendes für Fortbildungen ausgegeben:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L
Jahr	Gesamtkosten netto, Fortbildungen	Übernachtung Verpflegung	Fahrtkosten	Gesamt= Spalte B-D	Apothekerkammer, Anzahl	Licence to lead, 8 Apotheker	Inhouse-Fortbildungen extra	Gesamtkosten	Anzahl Pharmazeut. Mitarbeitende	Anzahl Fortbildungen extern
2013	360,00 €			360,00 €	24			360€	17	24
2014	3.821,82 €		1.035,20 €	4.857,02 €	24		3.983,16 €	8.840,18€	17 – 41	37
2015	11.668,46 €	623,81 €	3.836,54 €	16.128,81 €	36	9.680,00 €	600,00 €	26.408,81€	41	61

Tabelle 5: Fortbildungskosten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen in den Jahren 2013 bis 2015

Ferner finden auch regelmäßig Firmenschulungen in den Apotheken statt.

Die Weiterentwicklung des Personals unterstütze ich sehr. Es gibt vier ApothekerInnen, die Artikel für Fachzeitschriften schreiben. Da etliche ApothekerInnen in AMTS (ArzneiMittelTherapieSicherheit) weitergebildet sind, wurde ein AMTS-Projekt initiiert. Ferner werden nebenberufliche Tätigkeiten, wie z.B. Lehrtätigkeit an einer PTA-Schule, Vortragstätigkeiten sowie Tätigkeiten im Rahmen von Apothekenbesichtigungen ermöglicht.

Es ist selbstverständlich, dass regelmäßig PharmaziepraktikantInnen und PTA-PraktikantInnen das im Rahmen ihrer Ausbildung notwendige ganz- bzw. halbjährige Praktikum bei uns machen können.

Jahr	PharmaziepraktikantInnen	PTA-PraktikantInnen
2013	2	2
2014	3	1
2015	2	3

Tabelle 6: Pharmazie- und PTA-PraktikantInnen in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

Für die PTA-Praktikantinnen haben wir ein Ausbildungsprogramm entworfen. Die Praktikantinnen treffen sich jeden Mittwoch reihum einen Nachmittag in einer der Apotheken und besprechen mit einer ApothekerIn vorbereitete Themen.

Auch ermöglicht jede Apotheke Schülern, ihr Schulpraktikum in der Apotheke zu absolvieren, Pharmaziestudenten, eine Famulatur zu machen, Geflüchteten, ein Praktikum abzuleisten.

Immer wieder bieten wir ausländischen Pharmaziestudenten über die Internationale Pharmazeutische Studentenorganisation (IPSF – International Pharmaceutical Students' Federation), die Möglichkeit, für 4–8 Wochen ein Praktikum zu machen. Wenn gewünscht, kann die Person auch kostenlos ein Zimmer mit Familienanschluss in unserem Privathaus bekommen. Es bemühen sich alle, den ausländischen Studenten zu helfen, wo es nur geht.

Zu Beginn eines jeden Jahres und jederzeit bei Bedarf werden von mir mit den FilialleiterInnen und von den FilialleiterInnen mit jedeR Mitarbeitenden Personalgespräche geführt. Es geht dabei um alle Belange, die die Arbeit (u.a. Arbeitszeiten, Gehalt, Miteinander, zukünftige Entwicklung) betreffen. Es geht um Ziele der jeweiligen Mitarbeitenden, wo sieht man sich in einem Jahr und in drei Jahren, darum wie man sich selbst beurteilt und beurteilt wird, und um besondere Aufgaben. Dort wird auch die Zufriedenheit mit der Betriebsleitung, also mit mir, abgefragt.

Probleme und Änderungswünsche können jederzeit mit der FilialleiterIn oder direkt mit mir angesprochen werden, persönlich, per Mail oder telefonisch. Probleme werden offen und direkt angesprochen und geklärt. Je nach Problem entscheiden MitarbeiterIn und FilialleiterIn, ob ich informiert und involviert werden soll.

In diesem Jahr haben wir erstmalig eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt, die ich zusammen mit einem Psychologiestudenten entwickelt habe. Ich werde sie ein- bis zweimal im Jahr ins Netz stellen, um die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit ihrem Arbeitsplatz über diese Methode zu messen und vor allem, um Veränderungen wahrnehmen zu können.

Sollten tatsächlich einmal gravierende Probleme auftreten, versuchen wir, diese in Gesprächen mit den beteiligten Personen zu lösen. Nötigenfalls wird auch Hilfe von außen gesucht. Bis jetzt gab es erst einmal ein gravierendes Problem, welches sich leider dadurch gelöst hat, dass vor vier Jahren eine Angestellte gegangen ist und einer weiteren Mitarbeiterin gekündigt wurde. Die Mitarbeiterin, die von sich aus gegangen ist, ist inzwischen in den Betrieb zurückgekehrt.

Unser Betriebsklima ist jetzt durch die Beschäftigung mit der Gemeinwohlökonomie und die Bearbeitung unseres Leitbildes und die damit verbundene Beschäftigung mit Tugenden, die uns wichtig sind, noch besser geworden.

Wir haben seit vielen Jahren ein QM-System, das wir selbst geschrieben haben, sodass die Prozesse auch wirklich an unsere Gegebenheiten angepasst sind. Ziel beim Beschreiben der Prozesse ist es, dass jeder mit Hilfe dieses Prozesses die beschriebene Tätigkeit in der gleichen Qualität durchführen kann. So ist gewährleistet, dass bestimmte Dinge immer gleich getan werden. Alle haben die Möglichkeit, Änderungsvorschläge zu machen, die dann unter den Beteiligten diskutiert werden.

Ferner haben alle Apotheken einen Zugang zu einer Cloud, in der alle Dokumente abgespeichert werden und somit allen zugänglich gemacht werden.

C1.2 Faire Beschäftigungs- und Entgeltpolitik

Alle pharmazeutischen Mitarbeitenden werden nach dem Bundesrahmentarifvertrag für Apothekenmitarbeiter eingestellt und mindestens nach dem dort hinterlegten Gehaltstarif bezahlt. Dieser Vertrag legt eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden fest, regelt die Möglichkeiten eines Jahresarbeitszeitkontos, die Bedingungen für die Übernahme von Notdienstbereitschaften und Mehrarbeiten, die Fortzahlung des Gehaltes bei Arbeitsverhinderung, den Erholungsurlaub von mindestens 33 Werktagen und die Zahlung einer Sonderzahlung in Höhe von 100% des tariflichen Monatsverdienstes (13.Monatsgehalt).

Darüber hinaus gibt es für die Übernahme von besonderen Funktionen oder Tätigkeiten Zuschläge, die mit den jeweiligen Mitarbeitenden verhandelt wurden. Da wir großen Wert auf gut ausgebildete und qualifizierte Mitarbeitende legen, werden Fortbildungen bis zu 20 Stunden pro Jahr von der Apotheke bezahlt. Möchte jemand darüber hinaus noch Fortbildungen besuchen oder handelt es sich um eine große Fortbildung, die selber schon mehr als 20 Stunden umfasst, ist dies vorher mit dem Apothekenleiter zu besprechen. Im Gespräch wird dann überlegt, welchen Nutzen diese Veranstaltung für die Apotheke haben könnte, um dann auch die Kostenübernahme klären zu können. Die

Fortbildungsstunden werden zudem als Arbeitszeit angesehen und die Fahrtkosten werden übernommen.

Die nichtpharmazeutischen MitarbeiterInnen erhalten einen Stundenlohn zwischen 9€ und 13€. Auch sie erhalten eine Fortzahlung des Gehaltes bei Arbeitsverhinderung, einen Erholungsurlaub von 33 Werktagen, sowie eine Sonderzahlung in Höhe von 100% ihres Monatsverdienstes.

Alle Mitarbeitende werden regelmäßig auf die Möglichkeit hingewiesen, eine zusätzliche Rentenversicherung abzuschließen, an der sich die Apotheke im gesetzlichen Rahmen beteiligt.

Bei den jährlichen Mitarbeitergesprächen wird auch darüber gesprochen, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit ihrem Gehalt sind. Sollte es Anpassungsbedarf geben, wird gemeinsam beraten, was getan werden kann.

In der Regel sind alle Arbeitsverträge nach der Probezeit unbefristete Verträge. Die Ausnahmen sind die Verträge mit PTA-PraktikantInnen und Pharmazie-PraktikantInnen, die für die Dauer der Ausbildung befristet sind.

Die Personalplanung wird mit den Mitarbeitenden diskutiert. Alle können dieses Thema ansprechen, wenn z.B. der Eindruck entsteht, dass die Personaldecke zu dünn ist oder wie bei Mutterschutz und Erziehungszeit die entstehenden Lücken gefüllt werden können. Sollte einmal nicht viel zu tun sein, kann nach Absprache früher gegangen werden. Da wir ein internetbasiertes Personalplanungsprogramm haben, sind Verschiebungen der Arbeitszeiten jederzeit problemlos möglich. Wenn die wirtschaftliche Situation es wirklich einmal erfordert, wird gemeinsam überlegt, wie man Stunden ohne Kündigung kürzen kann. In der Regel wird aber zunächst überlegt, wie man gemeinsam Kürzungen vermeiden kann.

Ferner besteht eine Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsakademie (WafM) aus Hannover. Ihr Kompetenzbereich reicht von Potenzialanalysen, über Systeme zur Mitarbeiterführung, bis zur zertifizierten Weiterbildung von Menschen. Bei der Entwicklung ihrer Verfahren arbeiten sie eng mit Hochschulen zusammen und lassen die Ergebnisse von Dritten überprüfen. Die Arbeit der WafM beinhaltet pragmatische, zertifizierte und kundenorientierte Managementprozesse, Personalprozesse/Coachings und Seminare. Alle ApothekerInnen haben an dem Seminar Licence to Lead, einem Fortbildungskonzept zur Führungskraft teilgenommen. Alle pharmazeutischen Mitarbeitenden haben die Möglichkeit an den alle Vierteljahr stattfindenden Fortbildungen der WafM inklusive der Internetschulungen teilzunehmen.

Zurzeit bietet der Betrieb seinen MitarbeiterInnen in Zusammenarbeit mit der Firma Praemium eine Nettolohnoptimierung an, bei der als Ergebnis für die MitarbeiterInnen bei gleichem Gehalt ein höherer Nettolohn resultiert und zusätzlich eine Betriebsrente sowie kostenlose Gesundheitspräventionsleistungen. Die Lohnoptimierung soll im November 2016 starten.

C1.3 Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung einschließlich Work-Life-Balance/flexible Arbeitszeiten

Den äußeren Rahmen bilden zuerst einmal die Öffnungszeiten der jeweiligen Apotheken:

St. Rochus-Apotheke

Mo – Do 8:00 – 12:30 und 14:30 – 18:30 Uhr

Fr 8:00 – 12:30 und 14:30 – 18:00 Uhr

Sa 8:30 – 13:00 Uhr

Apotheke im Facharztzentrum
Mo, Di, Do 8:00 - 18:30 Uhr
Mi, Fr 8:00 - 18:00 Uhr
Sa 9:00 - 13:00 Uhr

Bad-Apotheke
Mo, Di, Do, Fr 8:00 - 13:00 Uhr und 14:30 - 18:30 Uhr
Mi 8:00 - 13:00 Uhr und 15:00 - 18:00 Uhr
Sa 8:30 - 13:00 Uhr

Delphin-Apotheke
Mo - Fr 8:00 - 19:00 Uhr
Sa 9:00 - 13:00 Uhr

Innerhalb dieses Rahmens haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, in Abstimmung mit den Bedürfnissen des Apothekenbetriebs ihre Arbeitszeiten weitgehend flexibel zu verhandeln. Selbstverständlich wird dabei die familiäre Situation, die Entfernung zwischen Apotheke und Wohnort und Ähnliches berücksichtigt. Durch unser Personalplanungssystem sind alle Änderungen einfach zu gestalten und es wird ein Jahresarbeitszeitkonto geführt. Alle können sich zu Hause jederzeit im System anmelden und ihre Über- und Unterstunden, ihre Urlaubs- und Tauschwünsche eingeben. Wenn es keine gravierenden Gründe gibt, die dagegen sprechen, lässt sich vieles einrichten. Alle Mitarbeitende sind auch bereit, bei Krankheit oder Urlaub der Kolleginnen mehr zu arbeiten, oder auch Zeiten untereinander zu tauschen. Die Möglichkeit der eigenständigen Festlegung der Arbeitszeiten liegt bei 95 - 100%.

Regelmäßig schauen die Filialleitungen, dass sich bei einzelnen Mitarbeitenden nicht zu viele Überstunden aufbauen. In der Regel sollen Überstunden durch Freizeit ausgeglichen werden. Sollte das einmal nicht möglich sein, werden die Stunden ausgezahlt und über eine grundsätzliche Erhöhung der regelmäßigen Arbeitsstunden nachgedacht.

Homeoffice ist in einer Apotheke eher die Ausnahme, da das Kerngeschäft in der Apotheke liegt. Aber für bestimmte Aufgabenbereiche ist es möglich, nach Absprache mit dem Apothekenleiter auch von Zuhause zu arbeiten. Zu den Bereichen gehören u.a. das Erstellen von Flyern, Betreuung der Homepage, Arbeiten am QM-System, Vorbereitung von Vorträgen, Schreiben von Artikeln.

In allen Apotheken gibt es ergonomische Bürostühle, höhenverstellbare Bildschirme, gutes Licht und eine Klimaanlage. Alle Bestimmungen der Unfallberufsgenossenschaft werden eingehalten und regelmäßig intern und extern überprüft. Wer besondere Arbeitshilfen benötigt, bekommt diese gestellt. Die meisten Arbeitsbereiche sind barrierefrei zu erreichen. Einzig das Labor in der Apotheke im Facharztzentrum befindet sich im Keller und ist nur über eine Treppe zu erreichen.

Jede Apotheke verfügt über einen Raum für die Mitarbeitenden, in dem gemeinsam das Frühstück, Mittagessen oder der Nachmittagskaffee eingenommen werden kann und in dem die MitarbeiterInnen während der Pausen verweilen können. Dort gibt es eine Kochmöglichkeit, eine Kaffeemaschine, ebenso Biokaffee und Biomilch, eine Mikrowelle, Kühlschrank und Geschirr.

An einem Programm zur Gesundheitsförderung wird gearbeitet. Es hat bisher im Frühjahr 2015 in der St.Rochus-Apotheke ein von der Apotheke angebotener MBSR-Kurs (Mindfulness Based Stress Reduction) stattgefunden, an dem sieben MitarbeiterInnen teilnahmen.

Bis 2015 hatten die Mitarbeitenden in Steinheim die Möglichkeit einer kostenlosen Mitgliedschaft in einem örtlichen Fitnesscenter. Es gibt Yogaübungen als Kurzvideos im Intranet der Apotheken, mit der Empfehlung, einige davon täglich in den Arbeitsalltag einzubauen.

In Planung ist ein Gesundheitsförderungsprogramm mit einem neuen Kollegen, der Apotheker und zudem Yogalehrer ist und im September 2016 bei uns beginnt.

Bisher hat es keine Arbeitsunfälle, Langzeitkrankenstände und Frühpensionierungen infolge Arbeitsunfähigkeit gegeben.

C1.4 Gleichstellung und Diversität

Wie in jedem Bereich, in dem Menschen zusammen arbeiten, ist es für alle eine Bereicherung, wenn Menschen verschieden sind. So gibt es die Möglichkeit, voneinander zu lernen, sich zu ergänzen und gemeinsam mehr zu erreichen als der einzelne.

Bei Neueinstellungen wird allein auf die Qualifikation des neuen Mitarbeitenden geachtet, nicht auf Geschlecht, Alter, Herkunft, Hautfarbe oder Religion. Außerdem ist es uns wichtig, ob diejenige ins Team passt. Dafür wird jeder BewerberIn die Chance zu einem Probetag gegeben, wo sich dann alle dahingehend ein Bild machen können.

Einen Migrationshintergrund haben viele unserer MitarbeiterInnen. Zwei Apothekerinnen sind in der ehemaligen Sowjetunion geboren, ebenso vier PTA, vier PKA, zwei Botenfahrer und zwei Reinigungskräfte, eine PTA stammt aus dem Iran, eine Pharmaziepraktikantin aus der Türkei, eine Reinigungskraft aus Litauen und unser Hausmeister aus dem Kosovo.

Mitarbeitende, die besondere Bedürfnisse haben, werden gemäß ihren Bedürfnissen und der Leistungsfähigkeit des Betriebes unterstützt. Dies spielt bei uns in erster Linie bei Müttern mit Kleinkindern eine Rolle. Wir richten Arbeitszeiten auf Öffnungszeiten von Schule und Kindergarten aus und haben ab und zu auch Kinder zwischen Schule und Nachmittagsaktivitäten mit in den Apotheken.

Wir bieten regelmäßig Pharmaziestudenten aus dem Ausland, die sich über die Internationale Pharmazeutische Studentenorganisation (IPSF – International Pharmaceutical Students' Federation) bewerben, die Möglichkeit für ein Praktikum. Es bemühen sich alle, den ausländischen Studenten nach Kräften zu helfen. So hatten wir bereits Studentinnen aus Schweden, Spanien und aus Taiwan bei uns.

In Apotheken arbeiten in der Regel fast nur Frauen als Angestellte. In allen Apotheken gibt es beim angestellten pharmazeutischen Personal bei 44 Personen einen Apotheker (ab September 2016 zwei) und einen PTA. Deshalb und auf Grund unserer Werte Fairness, Menschlichkeit und Teamgeist sind wir der Meinung, dass es eigentlich keiner besonderer Maßnahmen zur Gleichstellung von Männern und Frauen bedarf. Wir haben bisher auch keine Weiterbildungsmaßnahmen zu Genderfragen durchgeführt. Selbstverständlich erhalten alle den gleichen Lohn und haben auch alle die gleichen Möglichkeiten in allen Bereichen.

Die Filialleitungen sind zurzeit alle weiblich. Im nächsten Jahr wird es aus persönlichen Gründen einen Wechsel geben, sodass auch ein Mann in der Filialleitung tätig sein wird.

In unseren Apotheken arbeiten zwei Menschen mit einer Schwerbehinderung. Somit ist für den Betrieb die gesetzliche Quote erfüllt. Selbstverständlich ist eine Behinderung kein Ausschlusskriterium bei Neueinstellungen.

Durch die reibungslose Zusammenarbeit mit den beiden MitarbeiterInnen mit Schwerbehinderung und die Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse dieser Mitarbeitenden durch die KollegInnen haben wir in diesem Bereich noch keine Notwendigkeit für Schulungen gesehen.

Durch die intensive Arbeit mit den Mitarbeitenden an unserem Leitbild und den Tugenden ist noch einmal deutlich geworden, dass ein Klima von Respekt und Toleranz, von Unterstützung und Hilfe in unseren Betrieben herrscht.

Dies zeigt auch, dass in den letzten beiden Jahren nur die Personen, die einen befristeten Arbeitsvertrag hatten, ausgeschieden sind.

Über die gesetzlichen Anforderungen hinaus bieten wir allen Müttern die Möglichkeit, nach Mutterschutz oder Elternzeit ganz individuell zu entscheiden, mit welcher Stundenzahl sie wieder in den Betrieb einsteigen wollen, egal wie viele Stunden man vorher gearbeitet hat. Das hat dazu geführt, dass bisher alle Mütter nach Beendigung des Mutterschutzes oder der Elternzeit wieder in den Betrieb zurückgekehrt sind.

Ferner nehmen wir in allen Apotheken Schülerpraktikanten, Famulanten in der PTA-Ausbildung oder im Pharmaziestudium, und Geflüchteten, die ein Praktikum benötigen, auf. Alle werden intensiv betreut und entsprechend gefördert.

3.3.2. C2 GERECHTE VERTEILUNG DER ERWERBSARBEIT

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit, Zuverlässigkeit, Wertschätzung

C2.1. Senkung der Normalarbeitszeit

Wir arbeiten in allen Apotheken mit dem internetbasierten Personalplanungssystem Mep 24. MEP24web ist die führende Mitarbeiterereinsatzplanung für Apotheken und kommt in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Liechtenstein zum Einsatz. Darunter sind Apotheken mit acht Mitarbeitern ebenso wie Apothekenverbände mit über zehn Filialen und weit mehr als 100 Mitarbeitern. In enger Zusammenarbeit mit zahlreichen Apothekern wurde und wird MEP24web stetig weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Personalplanung in Apotheken angepasst: Bedarfsgerechte Planung, automatische Zuschlagsberechnung, übersichtliche Verwaltung mehrerer Filialen, Unterstützung der internen Kommunikation mit Smartphone-Apps und einem Online-Mitarbeiterportal und vieles mehr gehören zu den Grundfunktionen von MEP24web. In MEP24web kann die regelmäßige Arbeitszeit, also ein Jahresarbeitszeitkonto, eingestellt werden. Damit erfüllt MEP24web die Anforderungen nach §4 des Bundesrahmentarifvertrages für Apothekenmitarbeiter (BRTV), die im Oktober 2014 von der ADEXA und des BAV/ADA veröffentlicht wurden.

Alle Mitarbeitende haben die Möglichkeit im Internet ihre Über- und Unterstunden einzutragen, Urlaubs- und Tauschwünsche einzugeben.

Im Schnitt liegt also die wöchentliche Arbeitszeit über alle Mitarbeitenden gerechnet bei 25,31 Wochenstunden.

Bei den PKA's (11) liegt sie bei 26,36 Stunden, bei den PTA (15) bei 29,3, bei den ApothekerInnen bei 25,5.

In der St. Rochus-Apotheke liegt die durchschnittliche Wochenstundenzahl bei 25,5, im Facharztzentrum bei 27,2, in der Bad-Apotheke bei 23,9 und in der Delphin-Apotheke bei 25.

All inklusiv-Verträge gibt es nicht, auch wenn der Tarifvertrag für die Übernahme des Notdienstes in § 6, Absatz 5 dies vorsieht: Durch ein Gehalt, das um mindestens 13% über dem Tarifgehalt liegt, ist die Notdienstbereitschaft abgegolten. Auch die FilialleiterInnen, die 15% mehr erhalten, bekommen den Notdienst zusätzlich vergütet.

Es wird durch die Personalverantwortlichen in den Apotheken darauf geachtet, dass nicht zu viele Überstunden bei einzelnen Mitarbeitenden anfallen. Grundsätzlich wird ein Jahresarbeitszeitkonto geführt. Wenn zu viele Überstunden anfallen und es keine Möglichkeit gibt, sie mit Freizeit auszugleichen, werden die Stunden ausgezahlt. Aber gleichzeitig wird überlegt, ob Stundenerhöhungen vorgenommen werden sollten oder neues Personal eingestellt werden muss.

In den letzten Jahren hatten wir zum Jahresende folgende Überstunden:

Überstunden	Gesamt- personen	Stunden	Schnitt pro Jahr und MitarbeiterIn
2012	18	67	3,72
2013	18	79,25	4,40
2014	40	178,4	4,46
2015	49	679,5	13,87

Tabelle 9: Überstunden in der St.Rochus-Apotheke und Filialen

C2.2 Erhöhung des Anteils der Teilzeit-Arbeitsmodelle und Einsatz von Zeitarbeit (bei adäquater Bezahlung)

Wir beschäftigen keine Zeitarbeiter.

Die Arbeitszeiten aller Mitarbeitenden sehen so aus:

	Vollzeit (40h)	30-39 Stden	20-29 Stden	< 20Stden	Summe
ApothekerInnen	4	4	1	5	14
PTA	4	3	7	1	15
PKA	2	1	6	2	11
PTA-Praktikantinnen	4				4
Kosmetikerin				1	1
Putzfrauen				4	4
Fahrer				2	2
Hausmeister	1				1
Summen	15	8	14	15	52

Tabelle 7: Arbeitszeiten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen, aufgeschlüsselt nach Wochenstunden

Genauer aufgeschlüsselt:

Wochenstunden	PKA (11)	PTA (15)	ApothekerInnen (13)	Hausmeister	Kosmetikerin	Reinigung (4)
St. Rochus-Apotheke	40	23	10	40		7,5
	26	20	40			
	23					
Apotheke im Facharztzentrum	30	35	25			6
	25	31	35			
	25	40	7			
			40			
Bad Apotheke	12	25	31			8
	40	22	7			
	29	22	35			
Wochenstunden	PKA (11)	PTA (15)	ApothekerInnen (13)	Hausmeister	Kosmetikerin	Reinigung (4)
Bad-Apotheke	25	38				
		25				
		16				
Delphin-Apotheke	15	40	40		8	8
		40	35			
		40	15,5			
		23	11			
Summe	290	440	331,5	40	8	29,5
Gesamt	1139					
Pro Spalte	26,36	29,33	25,50	40,00	8,00	7,38
Pro Person (43)	25,31					

Tabelle 8: Arbeitszeiten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen, aufgeschlüsselt nach Wochenstunden und Berufsgruppe

In unseren Apotheken sind Teilzeitarbeitsmodelle normal, weil die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen individuell sehr unterschiedlich sind. Einige möchten gerne Vollzeit arbeiten, andere haben Babys, Kinder oder Elternteile zu betreuen. Wir versuchen, die Stellen individuell anzupassen. So haben wir viele Mitarbeiterinnen, die in Vollzeit bei uns starten, in der Elternzeit aussteigen und anschließend nach und nach ihre Stunden wieder aufstocken.

C2.3 Bewusster Umgang mit (Lebens-) Arbeitszeit

Für mich und meine Frau ist eine andere Formel als „Arbeitszeit=Lebenszeit“ undenkbar. Deshalb ist es uns auch wichtig, dies in allen Apotheken zu vermitteln und Bedingungen zu schaffen, die alle Mitarbeitenden dies auch so empfinden lässt.

Für den Wiedereinstieg nach der Mutterschaft schreibt das Gesetz vor, dass der Betrieb die MitarbeiterInnen nach der Elternzeit mit derselben Stundenzahl wieder anstellen muss, die sie vorher gearbeitet hat. Die Reduzierung der Stundenzahl ist allerdings für viele MitarbeiterInnen unattraktiv, weil sie gerade in dessen ersten Lebensjahren mehr Zeit mit ihrem Kind verbringen wollen. Das stellt sie in der Regel vor ein Dilemma. Bei uns gilt grundsätzlich die Regel, dass die Mitarbeiterin sagt, welche Stundenzahl für sie optimal ist und wir im Team dafür sorgen, dass der Bedarf des Betriebes durch Umschichtungen oder durch Neueinstellungen gedeckt wird.

In den vergangenen drei Jahren haben MitarbeiterInnen aus unseren vier Apotheken acht Kinder bekommen. Zwei MitarbeiterInnen erst nach Ende ihrer Elternzeit bei uns in den Betrieb eingestiegen, weil sie ihre Vorstellungen von Arbeit und Arbeitszeit in unserem Betrieb besser verwirklichen können als bei ihrem alten Arbeitgeber. Vier Mitarbeiterinnen haben beim Wiedereinstieg eine niedrigere Stundenzahl gewählt.

In den vergangenen drei Jahren hat es insgesamt bei 42 Mitarbeiterinnen Veränderungen der Wochenarbeitszeit gegeben, bei einigen mehrfach.

Bisher wurden von der Leitung bis auf den MBSR-Kurs keine speziellen Fortbildungen im Persönlichkeitsbereich angeboten, aber alle können auch in diesen Bereichen Fortbildungen wählen. Mit unserem neuen Apotheker wollen wir im kommenden Jahr strukturierte Angebote auch in diesem Bereich erarbeiten.

Der MBSR-Kurs hat einen großen Eindruck hinterlassen. Der achtsame Umgang mit uns selbst und unserer Umwelt ist aus der Theorie mehr ins Bewusstsein gerückt. Über einige Übungen wie zum Beispiel das bewusste Erleben und anschließende Essen einer Rosine sprechen wir auch heute noch immer wieder.

3.3.3. C3 FORDERUNG UND FÖRDERUNG ÖKOLOGISCHEN VERHALTENS DER MITARBEITERINNEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit, Respekt, Verantwortung

C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit

In unseren Betrieben gibt es keine Kantinen.

Zwei Apotheken haben über Mittag geschlossen, sodass die ortsansässigen Mitarbeitenden nach Hause fahren können. Wer dies nicht tut, bringt sich von zu Hause etwas mit oder bestellt sich etwas.

In allen Apotheken gibt es einen Mitarbeiterraum, in dem sich eine Mikrowelle, ein Kühlschrank, ein Kaffeevollautomat, ein Wasserkocher und Geschirr befindet.

Die Apotheke stellt Kaffee, Milch, Zucker und Tee in Bioqualität sowie Mineralwasser in Flaschen von regionalen Anbietern.

Meine Familie lebt vegetarisch und biologisch, wir versorgen uns vorwiegend lokal und saisonal. Wir möchten unsere Mitarbeitenden nicht missionieren, sondern leben ihnen das vor, was wir tun und erzählen immer mal wieder undogmatisch, wie wir leben.

Eine unserer MitarbeiterInnen ist ebenfalls Vegetarierin.

C3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz

Von den 52 Mitarbeitenden kommen acht zu Fuß zur Arbeit, 1 – 3 fahren mit dem Fahrrad, der Rest mit dem Auto. Da zwei Apotheken ein sehr ländliches Umfeld haben, ist dort der ÖPNV sehr schlecht ausgestattet, und somit keine Alternative zum Auto. In Paderborn ist die Situation innerstädtisch besser, da aber etliche Mitarbeitende in den Außenbezirken des Umlandes wohnen, ist auch dort der ÖPNV kein Thema.

Für Botenfahrten steht in der Bad-Apotheke ein Elektroauto (Peugeot iOn) zur Verfügung, das ca.6.000km im Jahr gefahren wird. In der Rochus-Apotheke gibt es ein normales Fahrrad und seit September 2016 ein Elektrofahrrad für Botenfahrten. Auch für die Bad-Apotheke und die Apotheke im Facharztzentrum ist je ein Elektrofahrrad für Botengänge im Ort bestellt, ausgeliefert werden sie im Oktober 2016.

Für meine Fahrten zwischen den Apotheken nutze ich in aller Regel ein weiteres Elektrofahrzeug, einen Renault Zoe. Damit fahre ich etwa 15.000km im Jahr.

C3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung und unternehmensinterne Prozesse

Meiner Frau und mir ist ökologisch bewusstes Handeln schon immer wichtig gewesen, und wir versuchen, ökologisches Verhalten vorzuleben. Für die Betriebe haben wir viele Dinge vorgegeben: peinlich genaue Mülltrennung, grundsätzliche Benutzung von Umweltschutzpapier, Wiederbenutzung im internen Bereich von einseitig bedruckten Papier, welches nicht mehr benötigt wird, Benutzung umweltfreundlicher Reinigungsmittel, Einkauf von umweltfreundlichen Geräten, Energiesparmaßnahmen (Umstellung des gesamten Lichtes auf LED, abschaltbare Steckdosen), Nutzung von Elektroautos und -fahrrädern, Einkauf von umweltfreundlichem Büromaterial. Wir sammeln in Steinheim Aluminium, das wir alle paar Jahre nach Verl zu einem Aluminiumwerk schicken. Außerdem Verpackungen aus den Materialien PS, PP und PE, die wir sortenrein an eine Kunststoffabrik in Steinheim geben.

Wir kaufen alles Büromaterial und Bürotechnik bei der Firma memo, einer Firma, die bevor sie Produkte in ihr Sortiment aufnimmt, diese ganzheitlich auf ihre Umweltauswirkungen bei Herstellung, Gebrauch und Entsorgung sowie auf ihre Gesundheitsverträglichkeit untersucht.

Wir haben bei dem Wettbewerb 2016, Büro & Umwelt vom B.A.U.M. teilgenommen und haben in der Kategorie Unternehmen mit bis zu 500 Mitarbeitern eine Auszeichnung erhalten, die Preisverleihung findet erst am 25. Oktober 2016 statt.

Im Alltag werden ökologische Themen formlos diskutiert.

Durch die gemeinsame Arbeit an der Gemeinwohlbilanz findet eine Sensibilisierung statt. Auch hier gilt die Devise für uns: vorleben und nicht indoktrinieren.

Von Seiten der Mitarbeitenden einer Apotheke kam der Vorschlag einer Baumpartenschaft, die wir natürlich gerne aufnehmen.

Die Urkunde von greenpeace, dass die St. Rochus-Apotheke eine Patenschaft zum Schutz der Meere übernommen hat, ist den Mitarbeitenden so wichtig, dass sie diese laminiert und ausgehängt haben.

3.3.4. C4 GERECHTE VERTEILUNG DES EINKOMMENS

Unsere Werte in diesem Bereich: Respekt, Ehrlichkeit, Verantwortung, Wertschätzung

C4.1 Innerbetriebliche Bruttoeinkommensspreizung im Unternehmen

Betrachtet man das pharmazeutische Personal liegt die Spreizung bei 10,27€ zu 27,86€, also bei 1:2,7, betrachtet man alle Angestellten liegt sie bei 9€ zu 27,86€ also bei 1:3,1.

Ich selber falle aus dieser Betrachtung zurzeit heraus, weil wir seit drei Jahren keinen Gewinn erzielen, der dann mein Einkommen wäre. Die Gründe hierfür sind an anderer Stelle erläutert. Meine Beteiligung an der Firma Sanitas GmbH & Co.KG ermöglichte mir, dass ich die Entwicklung der Apotheken unabhängig vom wirtschaftlichen Ergebnis vorantreiben konnte.

Für die Zukunft ist ein Gespräch geplant, in dem die Mitarbeiter sich dazu äußern sollen, was sie für einen fairen Unternehmerlohn für diesen Betrieb halten.

Die Gehaltsspreizung des Bruttostundenlohns ohne 13. Monatsgehalt ist wie folgt:

Gruppe	Niedrigster Tarifstundenlohn	höchster Tarifstundenlohn	niedrigster Stundenlohn	höchster Stundenlohn
PKA	9,87 €	12,09 €	10,27 €	13,59 €
PTA	11,35 €	14,71 €	12,73 €	18,38 €
ApothekerInnen	18,92 €	22,95 €	21,48 €	27,86 €
Kosmetikerin	8,50 €		11,97 €	11,97 €
Putzfrauen	8,50 €		10,00 €	10,00 €
Hausmeister	8,50 €		13,27 €	13,27 €
Fahrer	8,50 €		9,00 €	9,00 €

Tabelle 10: Gehaltsspreizung in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen

C4.2 Mindesteinkommen

Das niedrigste Nettoeinkommen bei Apothekenmitarbeitern findet sich bei einer PKA in der niedrigsten Berufsjahrguppe und beträgt 1710€, das macht bei 13 Monatsgehältern durchschnittlich 1852,50€. Bei einem Abzug von 30% für Lohnsteuer und Abgaben macht das knapp 1300€, somit liegt dieses Gehalt knapp unter dem für Deutschland als auskömmlich angegebenen Mindesteinkommen von 1330€. Da aber alle PKA's deutlich länger als zwei Jahr im Beruf sind, kämen alle bei einer Vollzeitstelle über diesen Wert.

Die beiden Fahrer haben mit 9€ zwar einen niedrigeren Stundenlohn. Da dies aber sozialversicherungsfreie Arbeitsverhältnisse sind, liegen sie hochgerechnet auf eine Vollzeitstelle deutlich über dem für Deutschland als auskömmlich angegebenen Mindesteinkommen von 1330€.

Da alle Apotheken im ländlichen Raum liegen, sind die Lebenshaltungskosten und Mieten recht moderat und das Mindesteinkommen ist hier auskömmlich.

C4.3 Transparenz und Institutionalisierung

Alle pharmazeutischen Mitarbeitenden wissen, dass in allen Betrieben mindestens Tariflohn gezahlt wird und dass es Zuschläge für besondere Tätigkeiten gibt. Die Zuschläge sind bisher nicht in einer den MitarbeiterInnen vorab zugänglichen Tabelle festgelegt. Grundsätzlich werden die Gehälter bei der Einstellung festgelegt, in einem Gespräch zwischen Inhaber und Mitarbeitenden.

3.3.5. C5 INNERBETRIEBLICHE DEMOKRATIE UND TRANSPARENZ

Unsere Werte in diesem Bereich: Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Verantwortung, Höflichkeit

C5.1 Grad der Transparenz

Der Grad der Transparenz in den Apotheken ist sehr hoch.

Alle Waren- und Kostenrechnungen, Kontoauszüge, Rezeptabrechnungen sind frei zugänglich. Auch in unserem Warenwirtschaftssystem gibt es keine Bereiche, die gesperrt sind. Die Managementreporte unseres Warenwirtschaftssystems stehen ebenfalls allen zur Verfügung und sollen im Gegenteil sogar eingesehen, gelesen und verstanden werden, um daraus selbständig Verbesserungen abzuleiten.

Die tariflichen Gehälter kann jeder nachlesen.

Bei Entlassungen und Einstellungen werden alle gehört. Bei Einstellungen ist es besonders wichtig, dass gemeinsam entschieden wird, denn es müssen ja auch alle zusammenarbeiten.

Bisher waren die Bilanzen nicht öffentlich einsehbar. Ich habe aber immer kommuniziert, dass ich sie mit jeder interessierten MitarbeiterIn gemeinsam durchsprechen würde. Die BWA's und Bilanzen werden jährlich mit den FilialleiterInnen besprochen.

C5.2 Legitimierung der Führungskräfte

Führungskräfte im herkömmlichen Sinn gibt es nicht. Die FilialleiterInnen mussten sowohl die entsprechende Qualifikation (Approbation, Wochenstundenzahl), als auch die Bereitschaft mitbringen, diese Position zu bekleiden.

Im Apothekenbereich ist es gerade im ländlich geprägten Bereich sehr schwer, entsprechend qualifiziertes und motiviertes Personal zu finden. Wir sind stolz darauf, dass wir in unseren 30 Arbeitsjahren noch nie einen Engpass beim Personal hatten und dass wir für unsere Filialleiterposten seit acht Jahren immer auf Anhieb eine sehr gute Lösung gefunden haben. Wir haben immer wieder auch Spontanbewerbungen. Das ist in unserer Region sehr ungewöhnlich und spricht für die Qualität unserer Teams und das hervorragende Arbeitsklima. Auch solche Fakten sprechen sich unter Kollegen herum.

Bei den jährlichen MitarbeiterInnen-Gesprächen wird immer auch die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der Filialleitung und der Betriebsleitung abgefragt. Wir hatten bisher noch nicht den Fall, dass wir ein Kommunikationsproblem zwischen einer MitarbeiterIn und einer FilialleiterIn hatten, das nicht in einem Gespräch zwischen diesen beiden geklärt werden konnte. Deswegen haben wir auch keine vorsorglichen theoretischen Regelungen für diesen Fall. Selbstverständlich kann jede MitarbeiterIn mich jederzeit um ein vertrauliches Gespräch bitten.

C5.3 Mitbestimmung bei Grundsatz- und Rahmenentscheidungen

Große Entscheidungen (Kauf einer neuen Apotheke, Umzug in andere Räume, Umbau in den Apotheken) wurden allein vom mir als Inhaber entschieden. Bei der Ausgestaltung dieser Entscheidungen hatten alle Mitarbeitenden der betroffenen Apotheke Mitsprache- und Entscheidungsrecht. So haben wir zum Beispiel die Pläne für den Umbau der Bad-Apotheke im Team diskutiert und daraufhin Arbeitsbereiche noch einmal verschoben und in ihren Größen verändert. Die Höhen der Verkaufstische wurden ebenso mit den Mitarbeitern besprochen wie die Farbgestaltung der Einrichtung. Auch die Logoentwürfe für alle Apotheken wurden im Team diskutiert und abgesegnet.

Bei der Entscheidung für ein neues Computersystem waren ebenfalls mehrere MitarbeiterInnen eingebunden, die bei den Präsentationen der Firmen anwesend waren.

Alle weiteren Entscheidungen werden konsensual getroffen.

Bisher hatten die Mitarbeitenden keine Mitbestimmung über die Gewinnverteilung, auch weil es in den letzten drei Jahren keinen Gewinn gab. Alle vorhandene Liquidität habe ich in Umbaumaßnahmen, Personal und dessen Weiterbildungen investiert. Ich konnte das tun, weil die Firma Sanitas GmbH & Co.KG, an der ich beteiligt bin, in diesen Jahren genügend Gewinn erwirtschaftet hat, dass ich nicht auf ein Einkommen aus der Apotheke angewiesen war.

Wir erwarten für das Jahr 2016 erstmals wieder einen Gewinn. Dann werden wir gemeinsam mit den Mitarbeitenden entscheiden, was mit dem Teil passieren soll, der nach Abzug eines fairen Unternehmerlohnes für den Inhaber überbleibt.

C5.4 Mit-Eigentum der MitarbeiterInnen

Wie schon zu Beginn ausgeführt, sind für Apotheken in Deutschland nur Rechtsformen mit persönlicher Haftung möglich, also der eingetragene Kaufmann (e.K.) oder die offene Handelsgesellschaft (oHG), bei der mehrere Kaufleute jeweils vollhaftend für das Unternehmen sind. Außerdem darf nur ein Apotheker mit deutscher Approbation (Berufszulassung) eine Apotheke besitzen. Eine Beteiligung von Mitarbeitern oder von Betriebsfremden ist in jeglicher Art gesetzlich ausgeschlossen. Wie bereits oben erwähnt bin ich alleiniger Inhaber der St.Rochus-Apotheke mit ihren drei Filialen.

3.4.1. D1 ETHISCHES VERKAUFEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit, Respekt, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Ehrlichkeit, Fairness, Menschlichkeit und Höflichkeit

D1.1 Gesamtheit der Maßnahmen für eine ethische Kundenbeziehung (ethisches Marketing + Verkauf)

Wie schon zu Beginn des Berichtes erwähnt, haben wir uns ein Firmenleitbild erarbeitet, nach dessen Werten wir arbeiten. Wir wollen die Werte regelmäßig in den monatlichen Teambesprechungen wachhalten, wobei wir jeden Monat einen der zwölf Kernwerte daraufhin betrachten, in welchen Bereichen er unser Handeln bestimmt.

Unser Geschäft lebt von einer guten Kundenbeziehung und vom Vertrauen, das die Kunden in uns haben. In unserem QM-System sind die Leitfäden für die Gespräche bei der Abgabe in der Selbstmedikation genauso abgelegt wie bei der Abgabe eines verschreibungspflichtigen Medikamentes. Wir empfehlen unseren Kunden nur Medikamente, die wissenschaftlich und ethisch unbedenklich sind. In den Leitlinien zur Selbstmedikation bevorzugen wir dabei Phytotherapeutika (Medikamente, die aus Pflanzenextrakten hergestellt werden) und homöopathische Komplexmittel. Für die 20 wichtigsten Krankheitsbilder haben wir in unserem QM-System eigene Beratungsleitlinien entwickelt.

Selbstverständlich raten wir häufig auch Kunden von der Einnahme von Medikamenten ab, wenn wir diese nicht für notwendig halten. Dies gilt ganz besonders für oft unseriös beworbene Mittel aus der Regenbogenpresse.

Bei uns gilt der Grundsatz, dass jeder Kunde sein Medikament bei einer Reklamation voll erstattet bekommt. Wir wollen, dass die Kunden von uns nicht nur überredet werden, sondern dass wir sie für unseren Therapievorschlag gewinnen und sie ihn komplett mittragen.

Beratung ist in den Apotheken grundsätzlich über die Apothekenbetriebsordnung geregelt. Weit darüber hinaus geht unser Engagement im Bereich Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) und im Bereich Geriatrie. In Westfalen Lippe gibt es zurzeit 7413 ApothekerInnen in 2020 öffentlichen Apotheken. Zum AMTS bietet die Apothekerkammer spezielle Schulungen an, zertifiziert wurden inzwischen 624 ApothekerInnen zum AMTS-Manager und 277 Apotheken zu AMTS-qualifizierten Apotheken. Unsere vier Apotheken sind alle AMTS-qualifiziert und 13 von 14 ApothekerInnen sind AMTS-Manager.

Hier geht es um das Erkennen und Bearbeiten von potentiellen Wechselwirkungen bei einer Polymedikation, die von den üblichen Datenbanken nur unzureichend erfasst sind. Aufgrund der Erkenntnisse soll im Kontakt mit den verordnenden Ärzten die Medikation optimiert werden.

Noch komplexer ist die Aufgabe für geriatrische Patienten, denn ab 70 Jahren verändern sich viele physiologische Parameter und damit die Verstoffwechslung vieler Medikamente. Sechs unserer ApothekerInnen haben die Weiterbildung Geriatrie abgeschlossen oder stehen kurz davor.

Die Bearbeitung von Medikationsplänen unter AMTS- oder geriatrischen Gesichtspunkten ist zeitaufwändig. Wir rechnen pro Fall mit ein bis zwei Stunden. Dennoch bieten wir diesen Service zurzeit in den von uns betreuten Senioreneinrichtungen kostenlos an und haben dafür eine komplette Apothekerstelle frei finanziert. Dies macht etwa 80.000€ und 7% der gesamten Personalkosten aus. Denn wir sind überzeugt, dass dieser Bereich immer wichtiger werden wird und dass es sinnvoll ist, in unserem Team deswegen eine hohe Kompetenz aufzubauen.

Häufig spielt der Lebensstil im Alltag für die Entstehung und Unterhaltung von Krankheiten eine wesentliche Rolle. Wir haben deswegen zu vielen Erkrankungen Informationsmaterial erstellt, das wir den Kunden kostenlos mitgeben. Wir weisen im Beratungsgespräch kontinuierlich auf die Eigenverantwortung und nichtmedikamentöse Ansätze zur Bewältigung der Krankheiten hin.

Unsere Werte Freundlichkeit und Menschlichkeit zeigen wir auch mit handgeschriebenen Geburtstagskarten, die jede regelmäßige KundIn der St.Rochus-Apotheke und der Apotheke im Facharztzentrum ab dem 60. Geburtstag im Fünfjahresabstand und ab dem 70.Geburtstag jährlich von

uns erhält. Die Karten erstelle ich selber mit Fotos, die ich zu Hause oder im Urlaub von schönen Blüten mache.

Für diese Karten bekommen wir sehr viel Dank und Lob von den Kunden, teilweise sind wir die einzigen, die sich zu ihrem Geburtstag melden.

D1.2 Produkttransparenz, Fairer Preis und ethische Auswahl der KundInnen

Die Preise der Medikamente sind für den Bereich der verschreibungspflichtigen Medikamente gesetzlich geregelt. Alle anderen Medikamente sind frei kalkulierbar, als Grundlage gilt die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers. Diese Preise enden beliebig zwischen 1 und 9 Cent, wir vereinheitlichen diese auf 29, 49, 79 oder 99Cent am Ende. Da es in Deutschland inzwischen bei teuren Artikeln der Selbstmedikation einen extrem starken Druck aus dem Internet gibt, haben wir in der St.Rochus-Apotheke bei etwa 10 Großpackungen den Preis auf Internet-Niveau gesenkt, um unseren Kunden mit diesen Dauerniedrigpreisen zu zeigen, dass wir mit unserer Beratungskompetenz und diesen Preisen die bessere Alternative zum Versandhandel sind.

Außerdem bewerben wir jeden Monat zwischen acht und zehn Medikamente als Monatsangebot in einem Flyer, auf dessen Vorderseite wir Informationen zu einem fachlichen Thema bieten. Auch hier ist das Ziel, den Kunden zu signalisieren, dass ihre Apotheke vor Ort nicht teurer ist als der Versandhandel, aber die wesentlich bessere Beratungskompetenz hat.

In der Beratung vor Ort haben wir Beratungsleitlinien für die Abgabe von Medikamenten im Rahmen der Erstabgabe oder der Wiederholungsabgabe. In diesen Leitlinien ist festgelegt, welche Inhalte mit der KundIn bei der Abgabe besprochen werden sollen. Dadurch sichern wir eine vollständige Beratung und eine gute Adherence (Einverständnis mit der Therapie und Wille zur Therapietreue) der Kundin.

Alle Medikamentenpreise sind an den Regalen ausgewiesen. In der Bad-Apotheke und in der Delphin-Apotheke gewähren wir eingetragenen Stammkunden 3 bzw. 5% Sofortrabatt. Wir stellen jedoch fest, dass der Preis für die meisten KundInnen kein entscheidendes Kriterium beim Arzneimittelkauf ist. Wenn die KundIn durch die Beratung den Eindruck gewinnt, dass die empfohlenen Medikamente sinnvoll und hilfreich sind, dann kauft sie in aller Regel, auch wenn sie vorher noch keinerlei Vorstellung über die Kosten der Behandlung hatte.

Die Transparenz über die Zusammensetzung der Produkte ist durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen gewährleistet. Alle Medikamente, egal ob industriell oder individuell in der Apotheke hergestellt, müssen voll deklariert sein.

Die Preise für den Verleih von Geräten sind sehr günstig, in aller Regel für uns gerade kostendeckend. Wir verleihen vor allem elektrische Milchpumpen der Firma Medela, ab und zu auch Rollatoren oder Rollstühle. Eine elektrische Milchpumpe kostet uns ca.1200€, der Mietpreis liegt pro Tag bei 2,50€.

Für die Teilnahme an Vorträgen und Seminaren erheben wir in der Regel keinen Kostenbeitrag. Ausnahme ist unser Abnehmprogramm „Leichter leben in Deutschland“, das mit drei Seminaren á 90 Minuten und fünf Einzelbetreuungen á 15 Minuten über einem Zeitraum von vier Monaten geht. Die Teilnahme an diesem Programm kostet 100€, was angesichts der Teilnehmerzahlen und des Aufwandes auch gerade einmal kostendeckend ist. Wir bieten aber gerade dieses Programm immer wieder an, weil es die Teilnehmer in Kontakt bringt zu vielen guten Informationen über die Physiologie des Körpers und die darauf beruhenden Stoffwechselforgänge. Zusammen mit guten Grundlagen der Ernährungslehre erhalten sie die Handlungskompetenz, um langfristig ihr nach und nach erworbenes Übergewicht zu reduzieren, ihr Gesundheitsrisiko zu minimieren und selbstbewusster zu werden.

Wir schließen grundsätzlich keine Kunden von der Belieferung aus. Dies widerspräche unseren ethischen Grundsätzen aber auch den gesetzlichen Vorgaben für die Belieferung von Rezepten (Kontrahierungszwang).

D1.3 Umfang der KundInnen-Mitbestimmung/ gemeinsame Produktentwicklung / Marktforschung

Wir nehmen jedes Kundenlob und jede Kundenkritik auf und reagieren darauf. Wünsche und Anregungen von Kunden oder Ärzten werden wohlwollend aufgenommen und je nach Machbarkeit umgesetzt.

Wir haben immer ein offenes Ohr für Bedürfnisse unserer Kunden. Die Basis der apothekerlichen Arbeit war bis vor 80 Jahren die Herstellung individueller Teemischungen, Tinkturen und Pillen. Das hat sich völlig zugunsten der Abgabe von industriell hergestellten Fertigarzneimitteln verändert. In ganz kleinem Maßstab werden aber auch heute noch Wünsche nach Individualrezepturen an uns herangetragen, die wir dann gerne erfüllen.

Auf Kundenwunsch produzieren wir spezielle Hautcremes und entwickeln diese auch gemeinsam mit dem Kunden weiter. Ebenso stellen wir auf Wunsch individuelle Kapseln mit Vitaminen und/oder Mineralstoffen her.

Wir recherchieren für Kunden jede erdenkliche Fragestellung und versuchen, alle Wünsche zu erfüllen. Aus dieser Einstellung heraus sind mehrere Produkte wie ein Basenpulver (Zusammenarbeit mit einer Heilpraktikerin) und ein Heidelbeerpulver (Zusammenarbeit mit einem Arzt) entstanden. Das Basenpulver ist so erfolgreich, dass wir es inzwischen an verschiedene Heilpraktiker und Apotheken weiterverkaufen, die es unter eigenem Namen vertreiben.

Außerdem sind durch Kundenanfragen inzwischen zwei weitere Firmen entstanden, die Firma Sanitas GmbH & Co.KG (www.sanitas.de) und die Firma My-Sportsdrink GmbH & Co.KG (www.my-sportsdrink.com). Die Sanitas produziert und vertreibt europaweit Nahrungsergänzungsmittel auf pflanzlich-biologischer Basis, die Firma My-Sportsdrink stellt für Leistungssportler individuelle Mischungen zur Herstellung von Getränken für die Zeit vor, während und nach dem Training her, die exakt den individuellen Bedarf des Sportlers für seine Leistungsdaten und seinen Verbrauch berücksichtigen.

Unsere Bereitschaft, Kundenwünsche zu erfüllen geht sogar so weit, dass wir im Einzelfall Medikamente aus dem Ausland besorgen, ohne selber etwas daran zu verdienen. So haben wir für einen Kunden, der von einer Universitätsklinik auf ein noch nicht in Deutschland zugelassenes Medikament eingestellt worden ist, über ein Jahr ein Medikament gegen Epilepsie importiert, das uns vom Hersteller kostenfrei zur Verfügung gestellt wurde und das wir deswegen gegenüber der Krankenkasse nicht abrechnen konnten. Wenigstens die Import- und Zollkosten konnten wir mit der Krankenkasse verhandeln, unseren personellen Aufwand nicht.

D1.4 Service-Management

Wir erfassen Kundenreklamationen und Kundenlob schriftlich und besprechen beides in unseren monatlichen Teambesprechungen. In der jährlich stattfindenden QM-Bewertung schauen wir, ob es Häufungen von Reklamationen in einem bestimmten Bereich gegeben hat und ob wir in diesem Bereich spezielle Schulungen ansetzen sollten.

Die Reklamationen beziehen sich in der Regel auf individuelle Fehler (vergessene Bestellungen oder vergessene Lieferungen), die wir durch weitere Prozessoptimierung versuchen zu reduzieren. Die zweite Gruppe von Reklamationen betrifft das Lager. Bedingt durch die Rabattverträge der Krankenkassen ändern sich die abzugebenden Arzneimittel sehr häufig. Das führt zu Verärgerung bei den Patienten („Schon wieder eine neue Packung!“) oder dazu, dass wir nicht lieferfähig sind. Wir haben in allen Apotheken einen Botendienst, der fehlende Medikamente am Folgetag für die Kunden kostenfrei ausliefert.

Der Verärgerung über die häufigen Arzneimittelwechsel begegnen wir mit Geduld, achtsamer und respektvoller Gesprächsführung auf der Suche nach einer für alle Seiten befriedigenden Lösung.

Wir haben in unseren Apotheken MitarbeiterInnen mit verschiedenen ethischen Wurzeln und Sprachkenntnissen: deutsch, englisch, russisch, albanisch und türkisch. Im individuellen Fall beraten wir so in der einen Apotheke auch telefonisch Kunden einer anderen, wenn man dort die entsprechende Sprache nicht kann.

Wir erstellen Flyer und Informationsmaterial zu verschiedenen Krankheiten und weisen in diesen auf die Entstehung und ganzheitliche Behandlungsansätze hin. Uns geht es besonders um eine gute Beratung und den Aufbau eigener Kompetenzen bei den Kunden. Denn ein Gespräch auf Augenhöhe ist für beide Seiten immer befriedigender.

In der St.Rochus-Apotheke haben wir zudem eine Leihbibliothek mit etwa 250 Titeln zu verschiedenen Krankheitsgebieten, zu psychologischen Themen, zur Kindererziehung und zur Ernährung. Die

Leihbibliothek wurde früher sehr rege genutzt. Heute hat das Interesse der Kundinnen im Zeitalter von Internet stark nachgelassen.

Ein weiterer großer Service-Bereich ist das Anmessen von Kompressionsstrümpfen vor allem zur lymphatischen Versorgung mit flachgestrickten Strümpfen in der Bad-Apotheke. Das Anmessen, die korrekte Bestellung, das Anprobieren und Erklären nach der Fertigung kann weit über eine Stunde in Anspruch nehmen. Fünf MitarbeiterInnen haben hierfür eine Spezialausbildung durchlaufen und halten sie in regelmäßigen Fortbildungen auf dem Laufenden.

Für Kunden mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit besorgen wir auf telefonische Anforderung Rezepte von ihren Hausärzten und liefern die Medikamente dann mit unserem Botendienst aus.

Für Kunden, die eine Fernreise unternehmen wollen, bieten wir den Service einer kompetenten Reiseberatung zu Impfungen und sinnvollen Medikamenten für die Reiseapotheke an. Eine Mitarbeiterin im Facharztzentrum hat dafür an speziellen Schulungen teilgenommen und frischt ihre Kenntnisse regelmäßig auf. Die Kompetenz wird von allen anderen Apotheken über Formularsätze in Anspruch genommen, diese Dienstleistung ist für die Kunden kostenfrei.

3.4.2. D2 SOLIDARITÄT MIT MITUNTERNEHMEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Hilfsbereitschaft, Fairness und Zusammenarbeit

D2.1 Offenlegung von Informationen + Weitergabe von Technologie

In Deutschland existiert für Apotheken ein freier Markt, jede ApothekerIn darf sich frei niederlassen, es gibt keine Niederlassungsbeschränkung. Bedingt durch viele Gesundheitsreformen einerseits und durch die seit 14 Jahren erst einmal leicht angehobene Vergütung ist der Konkurrenzdruck immer größer geworden. Das hat zur Folge, dass in den letzten sieben Jahren etwa 1350 Apotheken geschlossen haben, die Zahl sank von 21.602 im Jahr 2008 auf 20.249 im Jahr 2015. Außerdem sind viele kleinere Apotheken nur noch in Filialverbänden überlebensfähig, weil man hier – wie auch in unserem Fall – Kompetenzen zentralisieren und die Aufgaben über Apothekengrenzen hinweg professionell von einzelnen Personen erledigen lassen kann. Die Anzahl der als Filialapotheken geführten Betriebe ist von 2356 im Jahr 2007 auf 4281 im Jahr 2015 gestiegen.

Viele Apotheken betrachten sich gegenseitig mit Misstrauen, eine kooperative Zusammenarbeit in direkter Konkurrenzlage ist eher selten.

Ich habe es immer wieder in meinem beruflichen Leben erlebt, dass kooperatives Verhalten für beide Seiten ein Gewinn ist. Zweimal bin ich in einer solchen Situation persönlich erheblich ausgenutzt worden. Dennoch habe ich meine Einstellung nicht geändert, weil für mich die Vorteile im Bereich Lebensfreude und Entwicklung klar überwiegen.

In Apotheken gibt es sowohl für die Herstellung als auch für die Beratung gesetzliche Vorgaben und Leitlinien zur Umsetzung. Hier ist also wenig Bedarf an Transparenz und keine Nachfragen durch Mitunternehmen nach Hilfestellung. Außerdem sind alle Einkaufspreise von Medikamenten in einer allen Apotheken verfügbaren Datenbank gelistet.

Immer wieder kommt es vor, dass Kollegen wegen unserer technischen Anlagen wie Computer und Warenroboter zu Besuch kommen wollen. Wir nehmen uns gerne die Zeit für diese Gespräche und stellen Vor- und Nachteile der von uns eingesetzten Systeme als Entscheidungshilfen zur Verfügung.

Des Weiteren teilen wir unser Wissen auf wissenschaftlicher Ebene. 15 Jahre lang habe ich für die Apothekerkammer Vorträge, Seminare und Weiterbildungsveranstaltungen in den Bereichen Ernährungsberatung und Qualitätsmanagement gehalten. Zwei unserer ApothekerInnen halten für die Apothekerkammer Vorträge zu fachlichen Themen und zum Thema Kommunikation. Zwei Apothekerinnen unterrichten an der PTA-Schule in Paderborn und vier ApothekerInnen veröffentlichen Artikel in der Deutschen Apotheker-Zeitung.

Auch über Apothekengrenzen hinaus kooperieren wir gerne. So haben wir beispielsweise in 2015 und 2016 gemeinsam mit zwei Herstellern von Faserhanfprodukten an einer Methode zur Extraktion von speziellen Inhaltsstoffen aus Hanfblüten und -blättern geforscht und dafür sowohl unser pharmazeutisches Wissen als auch Räume und Personal zur Verfügung gestellt. Außerdem haben wir uns eine spezielle HPLC-Analytik angeschafft und uns in die Methodik eingearbeitet. Das Verfahren konnten wir nicht zur Marktreife führen, haben aber dazu beigetragen, dass die Inhaltsstoffe für den Einsatz bei bestimmten Erkrankungen bekannter wurden und dass der Einsatz dieser natürlichen Substanzen in näherer Zukunft wahrscheinlicher wird.

D2.2 Weitergabe von Arbeitskräften, Aufträgen und Finanzmitteln; kooperative Marktteilnahme

Wenn wir Medikamente nicht rechtzeitig für den Kunden herbeischaffen können, kümmern wir uns um eine Möglichkeit für den Kunden, das Medikament bei einer anderen Apotheke zu bekommen und vermitteln den Auftrag. Das kommt selten vor, in jeder Apotheke ein- bis zweimal jährlich. Noch seltener ist es, dass wir einen Personalengpass haben, den wir nicht innerhalb des Teams auffangen können. Dann rufen wir auch verschiedene KollegInnen an und bitten um Unterstützung. Wenn wir aus demselben Grund einen Anruf einer KollegIn erhalten, sind wir selbstverständlich immer bereit auszuhelfen. Der Punkt hat aber insgesamt in Apotheken keine große Relevanz.

D2.3 Kooperatives Marketing

Die Gesundheit unserer Kunden ist uns wichtig. Vorbeugende Maßnahmen wie gute Ernährung, psychischer Ausgleich für Stress im beruflichen und privaten Alltag und gesunde Ernährung nehmen wir als Themen in unsere Flyer auf. Außerdem legen wir Flyer aus in unseren Apotheken von vielen Anbietern aus diesen Bereichen, also Heilpraktikern, Ernährungsberatern, Yoga- und anderen Gesundheitstrainern sowie Selbsthilfegruppen.

Gemeinsam mit dem ortsansässigen ego Fitness- und Gesundheitsstudio hatten wir in den vergangenen zehn Jahren einen gemeinsamen Stand auf der Gewerbeschau in Steinheim. In Bad Meinberg beteiligen wir uns an Gesundheitstagen der Stadtmarketing-Gesellschaft.

In Paderborn haben wir Anfang des Jahres 2016 den Versuch unternommen, gemeinsam mit drei Apotheken Kunden für unser Ernährungsprogramm „Leichter leben in Deutschland“ zu gewinnen. Leider war die Kundenresonanz sehr gering, aber der Wille zur Kooperation zwischen den beteiligten KollegInnen war da.

Die Herstellung bzw. Abrechnung von Zytostatika für Patienten einer gynäkologischen Praxis in Paderborn ist ein Beispiel einer guten Kooperation. Abrechnen darf die Zytostatika für Patienten einer niedergelassenen Praxis nur eine öffentliche Apotheke. Die Praxis hatte mit mir Kontakt aufgenommen, weil die Delphin-Apotheke bis 2014 ein eigenes Zytostatikalarbor betrieben hatte. Eine Reaktivierung unseres Labors wäre möglich, aber mit hohen Kosten im sechsstelligen Bereich verbunden gewesen. Ich habe mich stattdessen dazu entschlossen, die Zytostatika durch eine Krankenhausapotheke in Paderborn herstellen zu lassen, die eine funktionierende Zyto-Herstellung hat. So profitieren alle: Die Herstellung des Krankenhauses ist besser ausgelastet und profitabel, wir gewinnen Kompetenz und partizipieren zu einem kleinen Teil am Gewinn und die Kundinnen sind professionell versorgt.

Aktuell habe ich versucht, eine Bietergemeinschaft von zytostatikaversorgenden Apotheken in Paderborn für eine Ausschreibung einer Krankenkasse ins Leben zu rufen. Dafür habe ich mit sechs Apotheken Kontakt aufgenommen und zahlreiche Gespräche geführt, um das gegenseitige Misstrauen zu überwinden. Auch wenn das Vorhaben letztendlich gescheitert ist, so habe ich zu drei Apothekern einen neuen Kontakt aufgebaut, der vielleicht Kooperationen an anderer Stelle möglich macht.

3.4.3. D3 ÖKOLOG. GESTALTUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit und Respekt

D3.1 Produkte/ Dienstleistungen sind im ökologischen Vergleich zu P/DL von MitbewerberInnen bzw. Alternativen von gleichem Nutzen

Auf die abgegebenen Arzneimittel haben wir nur begrenzt Einfluss. Grundsätzlich versuchen wir mit unserer Beratung in der Selbstmedikation darauf hinzuwirken, dass unsere Kunden möglichst wenige Medikamente einnehmen müssen. Dies reduziert die Herstellung und die damit verbundenen ökologischen Folgen. Unsere erste Wahl in der Empfehlung sind pflanzliche oder komplexhomöopathische Medikamente, weil für diese keine chemischen Substanzen hergestellt werden müssen, sondern Naturstoffe verwendet werden. Diese Empfehlungen sind in unseren Beratungsleitlinien in unserem QM-System niedergelegt.

Die Dienstleistung mit den potentiell größten ökologischen Folgen ist der Botendienst. Es ist natürlich besser, wenn ein Fahrer auf einer Tour nach und nach zu den KundInnen fährt, die wir bei ihrem Besuch in der Apotheke nicht vollständig beliefern konnten, anstatt dass jede dieser KundInnen ein zweites Mal zu uns fährt. Dennoch optimieren wir diesen Prozess. In Bad Meinberg haben wir für den Botendienst (und für Hausbesuche zum Anmessen von Kompressionsstrümpfen) ein Elektrofahrzeug angeschafft, einen Peugeot iOn. In Paderborn fährt unser Bote mit einem normalen PKW, allerdings packt er die Boten von beiden Apotheken zusammen auf eine Tour und spart damit Kilometer. In Steinheim nutzen wir ein Elektrofahrzeug als Dienstfahrzeug. Den Botendienst in Steinheim haben wir an einen Kurierdienst vergeben, der täglich Essen auf Rädern im Umkreis von 10 Kilometern ausliefert. Aus ökologischer Sicht ist dies die optimale Lösung, weil so gut wie keine zusätzlichen Kilometer gefahren werden müssen.

Für Botenwege unseres Personals haben wir jetzt auch für die Bad-Apotheke in Bad Meinberg und die Apotheke im Facharztzentrum in Paderborn ein Elektrofahrzeug angeschafft.

Gekühlte Medikamente kommen von unserem Großhändler in speziellen Kühlboxen und werden erst in eine Plastiktüte gepackt, bevor sie in diese Kühlbox kommen, damit das Kondenswasser den Karton der Packung nicht weich macht. Wir sammeln diese Plastiktaschen und geben sie regelmäßig an unseren Großhandel zurück, der sich jedes Mal für die Rückgabe mit einem kleinen Geschenk bedankt.

Das AMTS-Programm ist ein Beispiel zur Vermeidung von unnötiger Arzneimitteleinnahme bei gleichzeitiger Verbesserung der Lebensqualität. Wir haben über zwei Jahre in einem Seniorenheim in Bad Driburg 55 Bewohner betreut und sehr positive Rückmeldungen durch Pflegedienst, Angehörige und Heimleitung erhalten. AMTS vermindert Kosten im Gesundheitswesen. Dieses Projekt führen wir in Paderborn und in Steinheim in Senioreneinrichtungen weiter.

Kosten im Gesundheitswesen senkt langfristig auch unser Ernährungsprogramm „Leichter leben in Deutschland“, an dem jährlich zwischen 30 und 100 Personen teilnehmen. Sie gewinnen Eigenkompetenz und werden deutlich gesünder und belastbarer. Kosteneinsparung im Gesundheitswesen hat immer auch ökologische Folgen.

Bei unseren Milchpumpen zum Verleih verwenden wir nur Produkte der Firma Medela, weil diese sehr robust sind. In drei Jahren hatten wir bei insgesamt 8 Milchpumpen bisher keine Reklamation.

D3.2 Suffizienz (Genügsamkeit): Aktive Gestaltung für eine ökologische Nutzung und suffizienten Konsum

In diesem Punkt verweisen wir auf unsere Beratungsdienstleistungen und Ernährungsseminare, die zum Ziel haben, zur Gesundheit der Kunden beizutragen, was als Folge häufig eine Reduktion des Medikamentenkonsums nach sich zieht.

In Apotheken ist es oft üblich, Kunden ungefragt Proben in die (ebenfalls ungefragt übergebene Plastik-) Tüte zu packen. Wir haben die aktive Mitgabe von Proben weitgehend eingestellt, haben noch

einige Proben für Nachfragen von Kunden vorrätig und erläutern, dass die Herstellung einer Probe dieselben finanziellen und ökologischen Kosten verursacht wie die Herstellung von Verkaufspackungen.

D3.3 Kommunikation: Aktive Kommunikation ökologischer Aspekte den KundInnen gegenüber

Wir haben zu Beginn des Jahres 2015 komplett auf Papiertragetaschen umgestellt, um unseren Beitrag zur Vermeidung von Plastikmüll zu leisten. Im Frühjahr 2016 haben wir zudem beschlossen, die Papiertragetaschen nicht mehr zu verschenken, sondern gegen eine Gebühr von 10 Cent zu verkaufen. Damit nehmen wir die Kunden mit in die Verantwortung. Die meisten Kunden begleiten diese Neuerungen mit Wohlwollen, manche fühlen sich persönlich angegriffen. Seither ist der Verbrauch an Papiertüten um mehr als die Hälfte zurückgegangen.

Bei Nachlieferungen von Medikamenten besprechen wir mit den Kunden die beste Variante: Selbstabholung beim nächsten Besuch in der Stadt, Botenlieferung oder Versand per Post, was durch die St.Rochus-Apotheke auch möglich ist, weil wir dort eine Versanderlaubnis haben.

Grundsätzlich empfehlen wir in der Selbstmedikation eher pflanzliche und homöopathische Präparate, weil sie genauso wirksam sind wie Medikamente mit chemischen Arzneistoffen und in aller Regel in der Produktion weniger ökologische Schäden verursachen.

3.4.4. D4 SOZIALE GESTALTUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Hilfsbereitschaft, Ehrlichkeit

D4.1 Erleichterter Zugang zu Informationen/ Produkten/ Dienstleistungen für benachteiligte KundInnen-Gruppen

Der Zugang zu Informationen ist bei uns grundsätzlich kostenfrei – jede Beratung erfolgt unter Beachtung unserer Werte Respekt, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Höflichkeit. Und dies unabhängig davon, ob am Ende ein Medikament verkauft wird oder nicht.

Alle unsere Apotheken sind barrierefrei gebaut und können auch mit körperlicher Behinderung gut erreicht werden. In der St.Rochus-Apotheke und der Delphin-Apotheke haben wir einen Autoschalter, der eine vertrauliche Beratung sogar ohne das Verlassen des Fahrzeuges gewährleistet.

Durch die neue LED-Beleuchtung sind alle Apotheken sehr gut ausgeleuchtet. Zudem haben wir bewusst großzügige Freiräume in den Verkaufsräumen gelassen, sodass sich Menschen mit körperlichen Einschränkungen, Sichtbehinderungen, Rollatoren oder Rollstühlen gut und sicher bewegen können. Sprachbarrieren gibt es vor allem zu Menschen, die noch nicht lange in Deutschland leben – wie zum Beispiel die große Zahl der in den letzten Jahren nach Deutschland geflüchteten Menschen – oder die deutsche Sprache trotz langem Aufenthalt nie richtig gelernt haben. Wir haben in unseren Apotheken MitarbeiterInnen, die fließend Englisch, Russisch, Albanisch und Türkisch sprechen. Zu zwei syrischen PraktikantInnen im ersten Halbjahr 2016 haben wir gute Kontakte aufgebaut und halten diese auch aufrecht. So können wir in kritischen Situationen per Telefon auf fünf Fremdsprachen zugreifen.

Für die Hilfestellung bei der Beratung zur Anwendung von Medikamenten gibt es außerdem Blätter mit Piktogrammen und vielsprachiger Beschriftung.

Im Einzelfall gewähren wir Menschen Rabatte, die offenkundig sozial schwach sind. Aber wir haben kein generelles Preismodell, das sozial Schwächeren günstigere Preise gewährt.

Erwähnen möchte ich auch unter diesem Punkt unsere kostenlosen Informationsflyer und unsere Leihbibliothek in der St.Rochus-Apotheke.

D4.2 Förderungswürdige Strukturen werden durch Vertriebspolitik unterstützt (Relevanz: mittel)

Zu erwähnen ist hier unser Projekt in Senioreneinrichtungen, bei dem wir neben der normalen Belieferung der Bewohner mit Medikamenten und der üblichen Abklärung von Wechselwirkungen die Medikation der Bewohner nach Kriterien des AMTS-Projektes und der geriatrischen Pharmazie bewerten und Schulungen für das Personal der Einrichtungen ohne Berechnung der Kosten anbieten.

Dies haben wir von August 2014 bis Juli 2016 im Philipp-Melanchthon-Haus in Bad Driburg durchgeführt, machen es seit April 2015 in St. Veronika-Heim in Paderborn, seit Oktober 2015 im angeschlossenen Haus St. Antonius für demenzkranke Pflegebedürftige und seit September 2016 im St. Rochus-Seniorenhaus in Steinheim.

3.4.5. D5 ERHÖHUNG DES SOZIALEN UND ÖKOLOGISCHEN BRANCHENSTANDARDS

Unsere Werte in diesem Bereich: Respekt, Fairness, Verantwortung

D5.1 Kooperation mit MitbewerberInnen und Partnern der Wertschöpfungskette

Die sozialen Standards sind in Apotheken bereits jetzt sehr hoch. Alle pharmazeutischen MitarbeiterInnen werden nach einem Tarifvertrag bezahlt und haben aus diesem klar definierte Rechte.

Bei unseren Großhändlern gibt es in den zweijährigen Ausschreibungen Bonuspunkte, wenn er die Medikamente durch eigene Angestellte ausliefert und nicht durch Subunternehmer.

Gegenüber unseren Großhändlern setzen wir uns immer wieder dafür ein, die Zahl der angebotenen Liefertouren zu reduzieren. Außerdem habe ich bei meinem Gespräch mit der NOWEDA Anfang August über meine Erfahrungen mit unseren Elektroautos berichtet, die in kurzer Zeit eine Alternative für die Fahrzeugflotten des Großhandels sein könnten.

In unserem AMTS-Projekt arbeiten wir eng mit den Pflegekräften der beteiligten Senioreneinrichtungen sowie mit betreuenden Ärzten zusammen.

Ferner profitieren die PTA-Schülerinnen der PTA-Schule in Paderborn von der nebenberuflichen Lehrtätigkeit zweier unserer Apothekerinnen und viele KollegInnen und PTA von den Fachvorträgen, die vier unserer ApothekerInnen für ApothekerInnen und PTA halten.

D5.2 Aktiver Beitrag zur Erhöhung legislativer Standards

Wir sind zwar Mitglied in verschiedenen Umweltschutzorganisationen wie Greenpeace und BUND und unterstützen NGO's wie Campact und Attac, aber arbeiten nicht strukturiert an der Erhöhung ökologischer oder sozialer Standards mit.

D5.3 Reichweite, inhaltliche Breite und Tiefe

Unsere Aktivitäten für die Verbesserung der sozialen und ökologischen Branchenstandards betreffen nur absolute Randbereiche unseres Geschäfts. Die sozialen Standards in der pharmazeutischen Industrie sind sehr hoch, die ökologischen sicher verbesserungswürdig. Wir versuchen, dem Rechnung zu tragen, indem wir uns in unserer Produktempfehlung auf pflanzliche und homöopathische Mittel konzentrieren, die in ihrer Herstellung geringere ökologische Auswirkungen haben als Produkte mit chemischen Substanzen.

3.5.1. E1 SINN UND GESELLSCHAFTLICHE WIRKUNG DER PRODUKTE / DIENSTLEISTUNGEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Respekt, Hilfsbereitschaft, Ehrlichkeit, Fairness, Verantwortung

E1.1 Produkte/ Dienstleistungen decken den Grundbedarf oder dienen der Entwicklung der Menschen/ der Gemeinschaft/ der Erde und generieren positiven Nutzen

Unsere Hauptprodukte, die wir verkaufen sind Medikamente. Sie sind konzipiert zur Wiederherstellung der Gesundheit oder zur Verbesserung der gesundheitlichen Situation. Somit erfüllen sie die Bedürfnisse nach Schutz und Sicherheit, in manchen Fällen auch noch das Bedürfnis der Lebensgrundlage, wenn ohne sie ein Leben nicht möglich ist.

Unsere Dienstleistungen wie Vorträge, Seminare, Beratungen, AMTS, Botendienst, Vorbestellservice und alle apothekeninternen Dienstleistungen sind in aller Regel für den Kunden kostenlos. Sie erfüllen das Bedürfnis nach Schutz und Sicherheit sowie das Bedürfnis nach Bildung.

Unsere Produkte und Dienstleistungen erfüllen also einen oder sogar mehrere Nutzen.

Zugegebenermaßen kann man über den Sinn manches Medikamentes streiten und ob es nicht besser wäre, im Gesundheitswesen und allgemein in der Gesellschaft darauf hinzuwirken, dass sich die Menschen mehr bewegen und sich besser ernähren. Uns ist dieser Aspekt sehr wohl bewusst und wir versuchen, ihn ständig in unsere Beratungsgespräche einfließen zu lassen. Außerdem thematisieren wir genau diesen Aspekt in sehr vielen unserer Vorträge, die wir für verschiedene Gruppen halten.

Wir können nicht messen, wie groß unser Beitrag am persönlichen Wachstum unserer Seminarteilnehmer ist. Aber wir bekommen sehr positive Rückmeldungen, werden von denselben Kreisen immer wieder gebeten, zu unterschiedlichen Gesundheitsthemen Vorträge zu halten und für unsere Abnehmekurse in Steinheim benötigen wir nicht viel Werbung, weil sich immer wieder spontan Teilnehmer anmelden, die das gute Beispiel ehemaliger Teilnehmer vor Augen haben.

Wir nehmen also für uns in Anspruch, dass wir durch unsere kostenlosen Dienstleistungen die Anwendung der suffizienten Ressource Arzneimittel noch deutlich unterstützen und unsere Kunden zu einem kritischen und bewussten Umgang damit anregen. Besonders erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang noch einmal unser Engagement im Bereich AMTS und Geriatrie in Senioreneinrichtungen, für das 13 ApothekerInnen die AMTS-Fortbildung und sieben ApothekerInnen die Geriatrie-Weiterbildung durchlaufen haben.

E1.2 Ökologischer und sozialer Vergleich der Produkte/ Dienstleistungen mit Alternativen mit ähnlichem Endnutzen

Jede Kultur auf der Welt hat ihre eigene Ausprägung der Medizin. Medizin zählt auch nicht zu den Naturwissenschaften, auch wenn sich die Schulmedizin unseres Kulturkreises biochemischer, chemischer und physikalischer Modelle und Methoden bedient. Im Grunde ist Medizin eine Kulturwissenschaft. Seit drei Jahren studiere ich den aufbauenden Masterstudiengang „Kulturwissenschaften und komplementäre Medizin“ an der Universität Viadrina in Frankfurt/Oder, in dem es genau darum geht, die unterschiedlichen Gesundheitsbegriffe, Krankheitsmodelle und Therapieansätze in den verschiedenen Kulturen kennenzulernen und den Alleinstellungsanspruch der Schulmedizin in Frage zu stellen.

In sehr vielen Kulturen wird viel mehr Augenmerk gerichtet auf die psychische Komponente von Krankheiten und es ist viel selbstverständlicher als bei uns, dass der Körper große Selbstheilungskräfte besitzt, die es im Bedarfsfall nur richtig anzusprechen und anzuregen gilt. Die in unserem Kulturkreis seit Descartes strikt getrennten Bereiche Körper und Psyche werden zwar von einigen Ärzten inzwischen wieder zusammengeführt. Aber die Regel ist das noch lange nicht, was auch den kommerziellen Interessen der pharmazeutischen Industrie und der Medizintechnikindustrie geschuldet ist.

Gegenüber anderen Kulturkreisen, die Krankheit als Ausdruck einer partiellen Überlastung des Menschen ansehen, bei der es Aufgabe des Arztes/Therapeuten/Heilers ist, den Menschen in einen Bewusstseinszustand zu versetzen, in dem er selber die Kraft für Änderung und Heilung entwickelt, ist unsere Schulmedizin ökologisch und sozial sicher defizitär. Bei uns wird Technik und Durchsatz bezahlt. Ob die Patienten gesund werden, dazulernen oder ihren Lebensstil gesünder gestalten, wird nicht honoriert.

Am meisten und immer mehr zunehmend profitieren in unserem Gesundheitssystem Konzerne. Pharmakonzerne, Medizintechnikkonzerne, Krankenhauskonzerne. Der Gesundheitsmarkt ist sehr lukrativ und auch noch ein ethisches Mäntelchen.

Die kleinen Akteure wie Ärzte oder Apotheken reagieren zunehmend nur noch, sind sich ihrer eigentlich vorhandenen Macht nicht bewusst und setzen sich (noch) nicht dafür ein, dass wirklich das Wohl der Kunden/Patienten im Mittelpunkt steht. Die Gemeinwohlökonomie kann auch und gerade hier einen entscheidenden Beitrag leisten, um das zu ändern. Dafür wollen wir uns in Zukunft besonders einsetzen.

3.5.2. E2 BEITRAG ZUM GEMEINWESEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Hilfsbereitschaft, Wertschätzung, Menschlichkeit

E2.1 Leistungen

Unser tägliches sicher über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehendes Engagement in den Beratungsgesprächen lässt sich nicht an Zahlen dokumentieren. Wir nehmen uns nach unserem Empfinden mehr Zeit für unsere Kunden als das im Durchschnitt der Apotheken üblich ist. In Zahlen können wir das allerdings nicht beziffern. Aber wir stellen in unserer Rubrik Kundenlob fest, dass sich pro Jahr ca. 80 Kunden spontan für unsere Beratungsqualität lobend bis begeistert bedanken und dass uns immer wieder Kunden Geschenke für gute Beratungen machen und/oder z.B. selbstgebackenen Kuchen bringen (ca.10 mal pro Jahr).

Wir engagieren uns umfangreich für zukunftsweisende Projekte. Uns ist es wichtig, unser Arbeitsfeld vor allem sozial weiterzuentwickeln. Dafür engagieren wir uns im Bereich AMTS, den ich schon mehrfach beschrieben habe. Außerdem halten wir aus unserem Team heraus ehrenamtliche Vorträge für Vereine oder für unsere Kunden (ca. 8 pro Jahr), Vorträge für PTAs und ApothekerInnen als ReferentInnen der Apothekerkammer (ca. 15 pro Jahr) und Ernährungsseminare für ApothekenkundInnen (ca. 10 im Jahr).

In Geld beziffert wenden wir für das ehrenamtliche Engagement ca. 85.000€ an Personalkosten im Jahr auf.

In jedem Jahr unterstützen wir viele lokale Vereine, die Waldorfschule Detmold und soziale und kulturelle Events der Städte mit kleinen bis mittleren Spenden im Bereich 50€-500€. Sei es durch die Finanzierung einer Anzeige im Jahresheft oder durch direkte, aktionsbezogene Zuwendungen wie zum Beispiel für den Kinderferienspaß oder ein Folk Festival. Eine Kirchengemeinde von befreundeten Pastoren bekommt regelmäßig jährlich eine Spende von 3000.-€ zur Durchführung ihrer außergewöhnlich guten Jugendfreizeiten. Die Flüchtlingsarbeit haben wir vor Ort ebenfalls mit einer Spende von 1000.-€ an den Integrationsverein gefördert.

Bislang liefen alle Spenden über meinen Schreibtisch und wurden von mir entschieden. Die Gesamtsumme aller Spenden und Unterstützungen betrug in den vergangenen Jahren jährlich ca. 10.000€.

Für das Jahr 2016 und die Folgejahre haben wir festgelegt, dass jedes Apothekenteam eigenständig über einen Betrag von 2000€ verfügen kann, um soziale Einrichtungen oder Projekte zu unterstützen.

Bezogen auf unsere Gesamtzahlen machen die Bereiche des ehrenamtlichen Engagements etwa 10% der gesamten Personalkosten und gemeinsam mit den finanziellen Zuwendungen etwa 2% des Umsatzes aus.

Bislang haben wir keinen großen Wert darauf gelegt, mit diesen Unterstützungen in den Medien in Erscheinung zu treten, weil wir dieses Engagement als eine Selbstverständlichkeit ansehen - auch aus unserem christlichen Wertekontext heraus.

In Zukunft wollen wir dies ändern. Gerade bei den Projekten, die wir in den einzelnen Teams aussuchen, wollen wir Situationen schaffen, in denen intensive Kontakte zwischen Gebern und Empfängern geschaffen und diese dann auch öffentlich gemacht werden.

E2.2 Wirkungen

Die Auswirkungen unseres ehrenamtlichen Engagements (Vorträge, Seminare, AMTS-Projekt) und unseres finanziellen Engagements (Spenden und Zuwendungen) lässt sich nur schwer messen.

Bei unseren AMTS-Projekten in Senioreneinrichtungen haben wir in den vergangenen beiden Jahren jedoch konkrete und sehr positive Rückmeldungen von MitarbeiterInnen der Einrichtung und in Angehörigenabenden auch von Angehörigen der Bewohner erhalten.

Durch unsere Schulungen des Personals fühlen sich die MitarbeiterInnen viel sicherer im Umgang mit den Medikamenten und deutlich besser vorbereitet auf Gespräche mit den betreuenden Ärzten. Einige

Angehörige haben ausdrücklich lobend erwähnt, dass ihre Eltern bzw. Partner nach von uns angeregten Medikationsänderungen viel agiler und weniger lethargisch wurden.

Die Spende an den Verein International in Steinheim erleichtert die Integrationsarbeit für Geflüchtet und die regelmäßige Spende an die Kirchengemeinde in Lünne ermöglicht auch dort die Intensivierung der Arbeit mit Jugendlichen und Geflüchteten.

E2.3 Intensität

Unser Engagement im Kundengespräch ist prägend für unsere Apotheken, immer wieder kommen Kunden ausdrücklich nur zur Beratung für bestimmte Fragen und gehen ohne gekauftes Medikament wieder. Dies ist für uns in Ordnung.

Das Engagement im Bereich AMTS besteht seit 30 Monaten und soll in dieser Form vorerst weiter fortgeführt werden. Zusammen mit dem Ev. Johanneswerk als Träger von 34 Senioreneinrichtungen arbeiten wir an einem Projekt, um AMTS auch weiter entfernten Senioreneinrichtungen zur Verfügung zu stellen.

Bislang liefen alle Spenden über meinen Schreibtisch und wurden von mir entschieden. Die Gesamtsumme aller Spenden und Unterstützungen betrug in den vergangenen Jahren jährlich ca. 10.000€.

Bislang liefen alle Spenden über meinen Schreibtisch und wurden von mir entschieden. Die Gesamtsumme aller Spenden und Unterstützungen betrug in den vergangenen Jahren jährlich ca. 10.000€.

Für das Jahr 2016 haben wir festgelegt, dass jedes Apothekenteam über einen Betrag von 2000€ verfügen kann, um soziale Einrichtungen oder Projekte zu unterstützen. Darüber hinaus bleibt es bei Anzeigen in Vereinsheften und die Unterstützung für die Kirchengemeinde, sodass wir im Jahr 2016 ca. 15.000€ in diesem Bereich aufwenden werden.

Anzeigen in Vereinsheften, die auf Anfrage entschieden werden und der Unterstützung für die Kirchengemeinde, sodass wir im Jahr 2016 ca. 15.000€ in diesem Bereich aufwenden werden.

3.5.3. E3 REDUKTION ÖKOLOGISCHER AUSWIRKUNGEN

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit, Respekt, Verantwortung

E3.1 Absolute Auswirkungen

Wir haben bisher noch keine Datenerfassung zu unserem ökologischen Fußabdruck der Apotheken. So haben wir auch keinen Vergleich zu Branchendurchschnitten. Mit unseren Maßnahmen im Bereich Energie (Umstellung der Beleuchtung auf LED, neueste Computeranlage, eigene Photovoltaikanlage mit Direktverwertung des Stroms, Elektrofahrzeuge, ökologischer Büroerwerb, etc.) stehen wir sicher im Branchenvergleich sehr gut da.

Die Energiekosten sind 2015 gegenüber 2014 von 23.000€ auf 18.100€ gefallen – eine Senkung um über 20%, wobei in den Energiekosten die Kosten für Heizung gleich geblieben sind, die etwa 50% ausmachen.

Unser Ziel für die kommenden beiden Jahre bis zur nächsten Bilanz ist es, auch mit Zahlen zu hinterlegen, dass wir besser als der Branchendurchschnitt sind und möglichst noch Verbesserungspotentiale zu finden.

Abgelaufene Medikamente werden in Deutschland seit etwa zehn Jahren nicht mehr über Apotheken in Sondermüllverbrennungsanlagen sondern von den KundInnen über den Hausmüll entsorgt. Die Umstellung liegt darin begründet, dass die offene Deponierung von Hausmüll verboten wurde und die Entsorgung des Restmülls grundsätzlich über Müllverbrennungsanlagen erfolgt.

Auch heute noch geben einige KundInnen ihren Arzneimittel lieber in unserer Apotheke ab, dann übernehmen wir die Entsorgung für diese KundInnen.

E3.2 Relative Auswirkungen

Bezüglich Stand und Technik liegen wir auf den vorderen Plätzen, sind also besser als der Branchenschnitt, da wir in den letzten Jahren sehr viel in diesem Bereich investiert haben (siehe Einführung in den Bericht sowie die Punkte C3.2, D3.1 u.a.)

E3.3 Management und Strategie

Da unsere Primärleistungen Dienstleistungen sind, entstehen dort erst einmal keine schädlichen Umweltwirkungen.

Im Bürobereich kaufen wir alle Büroartikel und Bürotechnik bei der Firma memo. Dort werden alle Produkte vor der Aufnahme ins Sortiment hinsichtlich ökologischer, sozialer, ökonomischer und qualitativer Kriterien sorgfältig geprüft. Viele Produkte tragen anerkannte Umweltzeichen und Labels wie den Blauen Engel, FSC oder Nordic Swan. Die eigenen memo Markenprodukte erfüllen höchste Standards in Sachen Nachhaltigkeit.

Wir haben bei dem Wettbewerb 2016, Büro & Umwelt vom B.A.U.M. teilgenommen und haben in der Kategorie „Unternehmen mit bis zu 500 Mitarbeitern“ eine Auszeichnung erhalten, die Preisverleihung findet aber erst am 25. Oktober 2016 statt.

Wir haben einen Leitfadens zur Büroökologie ausgearbeitet.

In Sachen Verkehr haben wir zwei E-Autos und ein normales Auto, welches in Zukunft auch ersetzt werden soll. Wir bemühen uns, grundsätzlich so wenig wie möglich zu fahren. Botendienste der St. Rochus-Apotheke werden zum allergrößten Teil über einen Kurierdienst abgewickelt, der täglich zwölf feste Touren im Umkreis von 10 Kilometer rund um Steinheim fährt. Bei der Großhandelbelieferung haben wir uns bei der Anzahl der Belieferungen pro Tag beschränkt.

Strom beziehen wir in drei Filialen Ökostrom von greenpeace energie. Auf einer Apotheke haben wir eine Solaranlage, deren Strom wir fast komplett selber nutzen. Wir achten auf sparsamen Energieverbrauch - Licht wird nur angemacht, wenn es nötig ist, wir benutzen abschaltbare Steckdosen und schalten die meisten Computer über Nacht aus.

Eine Zertifizierung im Umweltbereich besitzen wir nicht.

3.5.4. E4 GEMEINWOHLORIENTIERTE GEWINNVERTEILUNG

Unsere Werte in diesem Bereich: Respekt, Fairness, Ehrlichkeit

E4.1 Außenausschüttung

Es gibt keine Gewinnausschüttung an Externe.

E4.2 Gemeinwohlorientierte Gewinnverwendung

Zurzeit entscheide ich über die Verwendung der Gewinne bzw., des Rohertrages alleine. In den vergangenen Jahren ist der komplette Rohgewinn in die Bereiche Arbeitnehmer, Stärkung des Eigenkapitals (Eigenfinanzierung von Investitionen in Umzug, Umbau aller Apotheken, Investitionen in ökologische Maßnahmen wie Anschaffung von E-Autos, neue stromsparende LED-Beleuchtung) und soziale Investitionen gegangen, sodass wir keinen Gewinn und keinen Unternehmerlohn ausgewiesen haben. Die Familie Binder lebt aus Erträgen einer anderen Firma.

Bisher hatten die Mitarbeitenden keine Mitbestimmung über die Gewinnverteilung.

Wir erwarten für das Jahr 2016 erstmals einen Gewinn. Dann werden wir gemeinsam mit den Mitarbeitenden entscheiden, was damit passieren soll.

Für dieses Jahr haben alle Apotheken erstmals einen Betrag von 2000€ zur Unterstützung sozialer Einrichtungen, über den jedes Apothekenteam frei entscheiden kann.

3.5.5. E5 GESELLSCHAFTLICHE TRANSPARENZ UND MITBESTIMMUNG

Unsere Werte in diesem Bereich: Achtsamkeit, Fairness, Zusammenarbeit

E5.1 Transparenz

Wir haben bislang weder einen Nachhaltigkeitsbericht noch eine Gemeinwohlbilanz veröffentlicht. Dieses ist der erste Gemeinwohlbericht, den wir erstellen. Nach einer allgemeinen Informationsveranstaltung, an der die meisten Angestellten teilnahmen (für die anderen wurde es als Video aufgenommen und zugänglich gemacht), haben wir in mehreren Runden mit vielen verschiedenen Mitarbeitenden ein neues Leitbild erarbeitet und uns dafür mit den uns besonders wichtigen Tugenden und Werten auseinandergesetzt.

Dann fand eine Schulung mit Frau Paul aus Berlin statt, an dem Mitarbeitende aus drei von vier Apotheken vertreten waren. So wurden die Informationen, wie einzelne Indikatoren bearbeitet werden, weitergegeben und in den Apotheken einzelne Punkte stichpunktartig ausgearbeitet.

Meine Frau und ich haben anschließend alles ausformuliert und ergänzt. Daraufhin wurde der erste Vorschlag für den Gemeinwohlbericht in unserer Cloud veröffentlicht, durch alle Interessierten gelesen und ergänzt. Es war und ist uns wichtig, dass dieser Bericht mit größtmöglicher Transparenz und unter Beteiligung unserer MitarbeiterInnen geschrieben wird.

Unseren Gemeinwohlbericht werden wir nach der Auditierung an prominenter Stelle auf unseren Homepages veröffentlichen. Wir sind stolz darauf, dass wir die ersten Apotheken bundesweit sind, die diesen Bericht verfassen.

E5.2 Mitbestimmung

Bei Selbsthilfegruppen, Seniorenkreisen, Landfrauen oder anderen werden auf Wunsch Vorträge zu verschiedensten Themen gehalten.

Für die Mitarbeitenden der Altenheime, die wir beliefern, werden Fortbildungen und Vorträge gehalten. Bei verschiedenen Vereinen des Gesundheitswesens (z.B. Deutscher Diabetiker Bund, Förderverein Krankenhaus und Notfallversorgung Steinheim e.V.) sind einzelne Apotheken Mitglied.

3.6. AUSBLICK

Kurzfristige Ziele

- die fünf Werte der Gemeinwohlmatrix bei allen unseren Arbeitsschritten und Planungen ins Bewusstsein rücken.
- Unsere Gemeinwohlbilanz veröffentlichen und kommentiert an Lieferanten, Geldgeber und Kollegen weiterreichen
- Schwachpunkte in unseren Apotheken erkennen und Strategien zur nachhaltigen Verbesserung in Bezug auf die zweite Bilanz entwickeln
- Einstieg in die GWÖ-Regionalgruppe Bielefeld

Langfristige Ziele

- regelmäßige eigene Bilanzierung
- Gewinnung weiterer Firmen für die Bilanzierung
- Gewinnung von Kommunen für die Idee der Gemeinwohlökonomie

3.7. BESCHREIBUNG DES PROZESSES DER ERSTELLUNG DER GEMEINWOHL-BILANZ

Der grobe Ablauf der Erstellung wurde an verschiedenen Stellen in diesem Bericht erläutert, zuletzt unter E 5.1 Transparenz.

Federführend für die Erstellung dieses Gemeinwohlberichtes bin ich als Inhaber der St.Rochus-Apotheke mit den drei Filialen Apotheke im Facharztzentrum, Bad-Apotheke und Delphin-Apotheke.

Alle Mitarbeitenden erhielten Kenntnis von der Arbeit am Gemeinwohlbericht durch eine Mitarbeiterveranstaltung am 4.Juli 2016, in der sowohl über die Gemeinwohlökonomie als auch über den geplanten Zeitplan zur Erstellung des ersten Gemeinwohlberichtes referiert wurde und alle Mitarbeitenden herzlich zur Mitarbeit eingeladen wurden. Alle nicht anwesenden MitarbeiterInnen konnten sich den Abend anschließend als Videoaufzeichnung ansehen.

Etwa 75% der MitarbeiterInnen haben sich aktiv an den verschiedenen Phasen unserer Arbeit beteiligt. (Siehe Einleitung zum Bericht „Unser Firmenleitbild“ ff.).

Bevor wir an das Beschreiben der einzelnen Indikatoren gingen, holten wir uns fachliche Unterstützung bei Frau Johanna Paul aus Berlin, der wir an dieser Stelle für das informative und hilfreiche Seminar danken, das sie mit uns durchgeführt hat.

Darüber hinaus war an der Erstellung dieses Berichtes keine externe Person beteiligt.

Der Bericht wurde in den Monaten August und September 2016 erarbeitet. Etwa 80 Personen-Arbeitsstunden wurden dafür aufgewendet.

Jeder Bearbeitungsstand des Berichtes war allen Mitarbeitenden zu jedem Zeitpunkt über unsere interne Cloud zugänglich.

4. Verzeichnis der Tabellen

Name der Tabelle	Seite
Tabelle 1: Pharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen	5, 15
Tabelle 2: Nichtpharmazeutisches Personal in den Filialen der St.Rochus-Apotheke mit Filialen	5, 15
Tabelle 3: Krankenstand in der St.Rochus-Apotheke und Filialen im Jahr 2015	15
Tabelle 4: Vergleich der Krankheitstage der St.Rochus-Apotheke mit Filialen mit der Gesamtwirtschaft	16
Tabelle 5: Fortbildungskosten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen in den Jahren 2013 bis 2015	17
Tabelle 6: Pharmazie- und PTA-PraktikantInnen in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen	17
Tabelle 7: Arbeitszeiten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen, aufgeschlüsselt nach Wochenstunden	22
Tabelle 8: Arbeitszeiten in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen, aufgeschlüsselt nach Wochenstunden und Berufsgruppe	23
Tabelle 9: Überstunden in der St.Rochus-Apotheke und Filialen	23
Tabelle 10: Gehaltsspreizung in der St.Rochus-Apotheke mit Filialen	26

5. Quellenangaben

abda_zdf_150423.indd - ABDA_ZDF_2015_Brosch.pdf. (o. J.). Abgerufen von

https://www.abda.de/uploads/tx_news/ABDA_ZDF_2015_Brosch.pdf

Felber, C. (2013). *Die Gemeinwohl-Ökonomie: Aktualisierte und erweiterte Neuauflage* (2. Aufl.).

Deuticke Verlag.

The Virtues Project. (o. J.). Abgerufen 19. August 2016, von <http://www.virtuesproject.com/>

Steinheim, 10. Oktober 2016

Albrecht Binder