



# Engel Apotheke

Frau Heidi Ehniss  
Limburger Str. 46 C  
61462 Königstein

08.Juni 2009

Sehr geehrte, liebe Frau Ehniss,

Sie haben unsere Apotheke in nur sieben Monaten zur erfolgreichen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001/2008 durch die Firma Sanprocert geführt. Hierfür möchte ich Ihnen im Namen des gesamten Apothekenteams meinen herzlich Dank aussprechen.

Von der Notwendigkeit überzeugt unseren Betrieb für die Zukunft unabhängiger von den Launen der Gesundheitspolitik zu gestalten, stand als erste Maßnahme die Zertifizierung an.

Hieraus folgend werden wir verstärkt unser dokumentiertes Leistungspotential bei Krankenkassen, Arztpraxen, Seniorenheimen und Selbsthilfegruppen einbringen. Parallel dazu erfolgt unsere Spezialisierung in besondere Apothekensegmente wie Dermokosmetik, Nahrungsergänzung bei Allergikern und Biochemie nach Dr. Schüssler.

Mit Ihrem Rüstzeug haben Sie uns die Möglichkeit gegeben alle unsere Arbeitsprozesse genau zu analysieren und mit der Dokumentation einer Optimierung zuzuführen. Auch durch das neu implementierte Fehlermanagement wurde der Qualitätsbegriff für unsere Apotheke neu definiert.

Dank Ihrer Werkzeuge hat die Kommunikation im Team und nach draußen zum Kunden und Geschäftspartner eine neue Qualität erhalten.

Die klare Zuordnung der Verantwortlichkeiten hat zu einem neuen Selbstverständnis mit erhöhter Zufriedenheit bei den Mitarbeiter geführt.

Die anfängliche Skepsis mancher Beteiligten im Hinblick auf die Notwendigkeit zur Anpassung bestehender Arbeitprozesse wurde durch Ihre bestimmte und zielgerichtete Art ausgeräumt und in Zustimmung umgewandelt.

Die Teamabende mit Ihnen waren immer ein Erlebnis.

Für unsere Apotheke hat sich der eingeschlagene Weg ein Qualitätsmanagement mit Ihrer Unterstützung einzuführen schon während der Zertifizierungsphase auch nachweislich in materieller Hinsicht gelohnt. Bevor wir mit Ihnen zusammen kamen glaubten wir gut aufgestellt zu sein. Jetzt wissen wir es!

Gerne möchten wir auch zukünftig bei der Fortführung des QMS auf Ihre Begleitung zählen dürfen.

Mit herzlichen Grüßen und allen guten Wünschen

