



# **MANUFAKTUR**

## **AUS LEIDENSCHAFT**

---

UNSERE QUALITÄTSPOLITIK UND QUALITÄTSZIELE

Stand 05/2018

## *WIR STEHEN FÜR EIN GANZHEITLICHES GESUNDHEITSKONZEPT UND BIETEN NEBEN EINEM BREITEN ARZNEIMITTEL- UND GESUNDHEITSSORTIMENT VERSCHIEDENSTE DIENSTLEISTUNGEN AN.*

### **UNSER UNTERNEHMEN**

Die Wurzeln der Apotheke am Sportpark und der Filiale in Bogenhausen reichen bis 1969 zur Gründung der „Apotheke am Herkomerplatz“ durch den Apotheker Dr. Herbert Lix zurück, der auch heute noch Inhaber der Apotheken ist. Von Anfang an setzte er in seiner Apotheke auf persönliche Beratung seiner Kunden und bot – neben dem üblichen Arzneimittel- und Zusatzsortiment – auch patientenindividuelle Produkte aus der Eigenherstellung an.

2003 zog die Apotheke am Herkomerplatz um und firmiert seitdem als „Arnika Apotheke“. 2006 wurde der Arnika Apotheke die Versandhandelserlaubnis erteilt und die Versandapotheke in Oberhaching gegründet. 2009 erfolgte eine aufwändige Renovierung der Innenstadtapotheke, welche ein überdurchschnittlich großes Sortiment an Arzneimitteln und freiverkäuflichen Apothekenprodukten in ansprechendem und modernem Ambiente ermöglicht. Im gleichen Jahr erhielt die Arnika Apotheke die Erlaubnis zur Herstellung nicht toxischer Parenteralia. Die Produktionsstätte wurde in den Räumen der Versandapotheke realisiert.

Auf Grund stetigen Wachstums wurden seit 2011 neue Räumlichkeiten für die Versandapotheke und die Produktion gesucht. 2013 eröffnete die Arnika Apotheke am Sportpark in Unterhaching als eine der größten und modernsten Apotheken Bayerns mit einer Gesamtfläche von über 3.000m<sup>2</sup>. Allein die Produktionsfläche für Arzneimittel umfasst ca. 300m<sup>2</sup> und entspricht mit der Einrichtung, Aufteilung und Nutzung der Produktionsbereiche den Voraussetzungen der GMP-Richtlinien. Die Anforderungen der Apothekenbetriebsordnung bezüglich Einrichtung, Lage, Aufteilung und Nutzung der Betriebsräume werden hier in Unterhaching erfüllt.

Mit der Hauptapotheke am Sportpark, an die auch die Versandapotheke und die Manufaktur angebunden sind, und der Filialapotheke am Herkomerplatz haben wir uns neben dem üblichen Arzneimittel- und Zusatzsortiment noch mehr auf zahlreiche patientenindividuelle Produkte aus der Eigenherstellung spezialisiert. Die Rezepturen und Defekturen umfassen sowohl sterile (z.B. Glasbrechampullen und Durchstechflaschen zur Injektion und Infusion, Blaseninstillationslösungen, Nasensprays) wie auch nicht sterile Zubereitungen (z.B. Kapseln, Tabletten, Liposomengele, Zäpfchen, Aromamischungen).

Wir stehen für ein ganzheitliches Gesundheitskonzept und bieten neben einem breiten Arzneimittel- und Gesundheitssortiment verschiedenste Dienstleistungen an. Wir verfügen über umfassende Erfahrungen und ausgezeichnetes Fachwissen, das wir unseren Kunden durch unsere Experten zur Verfügung stellen. Wir agieren professionell und arbeiten mit sehr renommierten und qualifizierten Lieferanten zusammen.

*DIE LOYALITÄT UNSERER KUNDEN IST KONSEQUENZ UND ERGEBNIS DER ARNIKA-QUALITÄT.*

---

## **VISION, MISSION UND WERTE**

### **Unsere Vision:**

Wir sind **DER** Partner im Gesundheitsmarkt.

### **Unsere Mission:**

Arnika-Apotheke. Wir als Experten-Team für Gesundheit und Arzneimittel-Manufaktur sichern durch kundenorientierte Dienstleistung und hochwertige Produkte das Wohlbefinden und die Lebensqualität unserer Kunden. Und unserer Mitarbeiter.

### **Unsere Werte:**

Wir sind und handeln kommunikativ – neugierig – begeistert – mutig – hochkarätig – geradlinig.

### **Unsere Qualitätsvision basiert auf den folgenden Prinzipien:**

- Was Qualität ist, bestimmt der Kunde.
- Qualität bedeutet Verstehen und Übertreffen von Kundenerwartungen.
- Qualität beginnt auf der Führungsebene.
- Qualität betrifft alle Mitarbeiter.
- Qualität muss von Beginn an in Produkte und Prozesse integriert werden.
- Qualität basiert auf Messbarkeit und Transparenz.
- Qualität bedarf kontinuierlicher Verbesserung.

Die Loyalität unserer Kunden ist Konsequenz und Ergebnis der Arnika-Qualität.

*DIE ARNIKA APOTHEKE IST DANACH AUSGERICHTET, MEHRWERT ZU SCHAFFEN FÜR PATIENTEN, ÄRZTE, HEILPRAKTIKER UND MITARBEITER.*

---

## **KUNDEN UND PARTNER**

Nachhaltige, langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit sind für den Erfolg und Fortbestand unseres Unternehmens entscheidend.

Daher stellen die Bedürfnisse unserer Kunden und Interessenspartner für uns den Mittelpunkt unseres Handelns dar, weshalb wir unsere Leistungen in enger Abstimmung mit diesen erbringen.

Sorgsame Lieferanten- und Rohstoffauswahl sowie eine regelmäßige Lieferantenbewertung sorgen für eine hochwertige Basis unserer Produkte. Dadurch erhöht sich unsere Prozesssicherheit sowie die Gesundheit und Zufriedenheit unserer Kunden.

Die Arnika Apotheke ist danach ausgerichtet, Mehrwert zu schaffen für Patienten, Ärzte, Heilpraktiker und Mitarbeiter.

*UNSERE GESCHÄFTSFÜHRUNG VERPFLICHTET SICH SELBST UND ALLE UNSERE MITARBEITER ZUR AKTIVEN UNTERSTÜTZUNG DER WEITERENTWICKLUNG UND VERBESSERUNG UNSERER LEISTUNGEN, UNSERES UNTERNEHMENS UND UNSERES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS.*

## **UNSER QUALITÄTSMANAGEMENT**

Unser Prozessmanagement ist integraler Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems. Sämtliche Prozesse sowie Tätigkeiten sind mittels dokumentierter Prozessketten und deren Schnittstellen geplant und bewertet.

Die systematische und kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Unternehmens und die damit verbundene Optimierung unserer Unternehmensprozesse sind für uns selbstverständlich. Die systematische und kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Unternehmens und die damit verbundene Optimierung unserer Unternehmensprozesse sind für uns selbstverständlich. Risiken werden systematisch identifiziert, bewertet und gemanagt.

Unsere Geschäftsführung verpflichtet sich selbst und alle unsere Mitarbeiter zur aktiven Unterstützung der Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Leistungen, unseres Unternehmens und unseres Qualitätsmanagementsystems. Wir leben die DIN ISO 9001:2015 in vollem Umfang.

## **UNSERE QUALITÄTSKONTROLLE**

Durch geprüfte Qualität sorgen wir für Ihre Sicherheit.

Wir verlangen von unseren Lieferanten ausführliche Rohstoff-Analysezertifikate, die der EU-Norm, der Apothekenbetriebsordnung und dem Arzneimittelgesetz entsprechen. Zusätzlich prüfen wir Rohstoffe, In-Prozess-Arzneimittel und selbst hergestellte Arzneimittel selbst, bevor wir diese zur Verarbeitung und in den Verkauf freigeben.

Um eine gleichbleibend hohe Qualität bei der Herstellung unserer Eigenprodukte zu gewähren, ist eine aufwändige Analytik notwendig. Mit unseren hochmodernen Laboranalyseverfahren sowie mikrobiologischen Untersuchungen gewährleisten wir eine gleichbleibende, sichere und hohe Qualität und erfüllen so die Anforderungen unserer Kunden.

*WIR SIND STOLZ DARAUFG, DASS WIR UNSEREN KUNDEN DANK DES EINSATZES UNSERER HOCH QUALIFIZIERTEN MITARBEITER UND FÜHRUNGSKRÄFTE QUALITATIV HOCHWERTIGE PRODUKTE UND LEISTUNGEN BEREITSTELLEN KÖNNEN.*

---

## **MITARBEITER UND FÜHRUNGSKRÄFTE**

Auf Grundlage unserer Prozess- und Produkthanforderungen, der daraus resultierenden erforderlichen Kompetenzen und unserer eigenen Anforderungen wählen wir unsere Mitarbeiter sorgfältig aus.

Wir sind stolz darauf, dass wir unseren Kunden dank des Einsatzes unserer hoch qualifizierten Mitarbeiter und Führungskräfte qualitativ hochwertige Produkte und Leistungen bereitstellen können.

Um dies auch zukünftig sicherstellen zu können, fördern wir deren Weiterentwicklung durch gezielte Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen. So ist es uns möglich, unsere Mitarbeiter innerhalb ihrer Prozesszuständigkeiten weitgehend eigenverantwortlich wirken zu lassen.

Durch gezielte Mitarbeiterauswahl und regelmäßiges Mitarbeitertraining sind unsere Mitarbeiter motiviert, engagiert und mit dem notwendigen Know-how ausgestattet, um im Sinne unseres Unternehmens und unserer Kunden zu handeln.

*WIR VERPFLICHTEN UNS UND ALLE MITARBEITER UNSERES UNTERNEHMENS,  
GESETZLICHE ANFORDERUNGEN EINZUHALTEN.*

## **GESETZLICHE, BEHÖRDLICHE UND ANDERE ZUTREFFENDE ANFORDERUNGEN**

### **TEIL 1**

Die Konformität mit zutreffenden Anforderungen (Compliance) sichert unser Unternehmen und unsere Existenz. Um dies zu garantieren nehmen wir uns der auf unser Unternehmen einwirkenden Anforderungen an und managen diese systematisch. Wir verpflichten uns und alle Mitarbeiter unseres Unternehmens, gesetzliche Anforderungen einzuhalten.

**Die wichtigsten Gesetze und Verordnungen zu Apothekern, Apotheken und Arzneimitteln sind unter anderem:**

#### **Apothekerliches Berufs- und Berufsausbildungsrecht**

- BApO Bundes-Apothekerordnung
- AAppO Approbationsordnung für Apotheker

#### **Arzneimittelrecht**

- AMG Gesetz über den Verkehr mit Arzneimitteln (Arzneimittelgesetz)
- AMPPreisV Arzneimittelpreisverordnung
- AMVerkRV Verordnung über apothekenpflichtige und freiverkäufliche Arzneimittel
- StandZV Verordnung über Standardzulassungen von Arzneimitteln
- AMVV Verordnung über die Verschreibungspflicht von Arzneimitteln

#### **Apothekenrecht**

- ApoG Gesetz über das Apothekenwesen (Apothekengesetz)
- ApBetrO Verordnung über den Betrieb von Apotheken (Apothekenbetriebsordnung)

#### **Medizinprodukterecht**

- MPG Gesetz über Medizinprodukte (Medizinproduktegesetz)
- MPV Verordnung über Medizinprodukte (Medizinprodukteverordnung)
- MPAV - Verordnung zur Regelung der Abgabe von Medizinprodukten

*WIR VERPFLICHTEN UNS UND ALLE MITARBEITER UNSERES UNTERNEHMENS,  
GESETZLICHE ANFORDERUNGEN EINZUHALTEN.*

## **GESETZLICHE, BEHÖRDLICHE UND ANDERE ZUTREFFENDE ANFORDERUNGEN**

### **TEIL 2**

#### **Betäubungsmittelrecht**

- BtMG Gesetz über den Verkehr mit Betäubungsmitteln (Betäubungsmittelgesetz)
- BtMVV Verordnung über das Verschreiben, die Abgabe und den Nachweis des Verbleibs von Betäubungsmitteln (Betäubungsmittelverschreibungsverordnung)

#### **Heilmittelwerberecht**

- HWG Gesetz über die Werbung auf dem Gebiete des Heilwesens (Heilmittelwerbegesetz)

•

#### **Sozialrecht**

- SGB V Sozialgesetzbuch - Fünftes Buch - Gesetzliche Krankenversicherung

#### **Datenschutz**

- Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Des Weiteren halten wir uns an die Leitlinien der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung, den GMP-Leitfaden und die DIN EN ISO 9001:2015.

Zur Arzneimittelsicherheit werden Nachrichten der Arzneimittelkommission der Deutschen Apotheker (AMK) sofort verarbeitet. Neben der Veröffentlichung von Rückrufen, Chargen-Rückrufen und Chargen-Überprüfungen gibt die AMK pharmakovigilanz-relevante Informationen wieder, über die wir wiederum unsere Kunden und Partner informieren.



*WIR NEHMEN UNSERE GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG WAHR UND ENGAGIEREN UNS. ES IST FÜR UNS SELBSTVERSTÄNDLICH UND VERPFLICHTEND, SOWOHL UNSERE LEISTUNGEN WIE AUCH DIE QUALITÄT UNSERER ORGANISATION ZU FÖRDERN UND FORTLAUFEND ZU VERBESSERN.*

## **GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG**

Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr und engagieren uns. Die positive Wahrnehmung unseres Unternehmens durch die Gesellschaft stellt für uns einen hohen Wert dar, den wir auch zukünftig erhalten und verbessern wollen. Dazu tauschen wir uns mit den interessierten Parteien aus, um die Ergebnisse bei unserer Unternehmensentwicklung zu berücksichtigen.

Über diese Themen hinaus engagieren wir uns gemeinsam mit unseren Mitarbeitern auch in sozialen Projekten wie Sach- und Geldspenden bei Apotheke ohne Grenzen, der „Krebshilfe Haunersches Kinderspital“, „Adventskalender der Süddeutschen Zeitung“ und „Herzogsägmühle“.

In Zusammenarbeit mit den Refudocs versorgen wir Flüchtlinge mit Arzneimitteln, organisieren für unsere MS-Selbsthilfe-Gruppe kostenfreie Fortbildungsmöglichkeiten und sind Akzeptanz-Partner der Ehrenamtskarte. In Kooperation mit den umliegenden Schulen können Schüler bei uns ein Berufspraktikum absolvieren, um über praktische Erfahrungen die Wahl ihrer Berufsausbildung zu festigen. Für unsere jüngsten Kunden und Besucher der in der Nachbarschaft liegenden KITA veranstalten wir gemeinsame Projekte, wie Gummibärchen gießen, Märchenstunde in der Apotheke, Kinderschminken oder eine Tombola mit interessanten Sachpreisen.

## **UMWELTSCHUTZ**

Verantwortungsbewusster Umgang mit natürlichen Ressourcen und der Schutz unserer Umwelt ist für uns selbstverständlich. Umweltschutz ist Teil unserer Unternehmenskultur und wird daher ständig überprüft und den aktuellen Gegebenheiten angepasst. Soweit es uns möglich ist und mit der aktuellen Gesetzgebung vereinbar, beschaffen wir Rohstoffe aus biologischem nachhaltigen Anbau. Unsere Licht-Technik haben wir von Quecksilber-Dampf-Leuchten auf LED umgestellt. Die Druckaufträge wurden auf ein secure print System umgestellt, somit erhöhen wir zum einen die Datensicherheit, aber zum anderen halten wir weniger Drucker im Gebäude vor und es werden auch unnötige Ausdrücke vermieden. Wir achten bei der Müllentsorgung auf Mülltrennung nach Plastik, Biologische Abfälle, Papier, Industrier Müll, Restmüll und Batterien.

## **STÄNDIGE VERBESSERUNG**

Wir stehen für die hochwertige Qualität unserer Leistungen genauso, wie für die Qualität unseres Unternehmens an sich. Unser Unternehmen lebt einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der es uns ermöglicht, jedes Jahr weniger Ressourcen zu verbrauchen, was unsere Wertschöpfung fördert, die Umwelt schont und unseren Kunden hochwertigere Produkte zur Verfügung stellt.

Daher ist es für uns selbstverständlich und verpflichtend, sowohl unsere Leistungen wie auch die Qualität unserer Organisation zu fördern und fortlaufend zu verbessern.