

TEILNAHMEBOGEN / 1

Düsseldorf,

Hiermit beteiligen wir uns an der Initiative TOP APOTHEKE vor Ort für 2017.



Das Regelwerk erkennen wir verbindlich an und garantieren die Einhaltung dessen. Als TOP APOTHEKE vor Ort erfüllen wir die Anforderungen in den Kategorien:

01 / Kompetente Beratung

Top Apotheken gehen im persönlichen Gespräch auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ein und führen eine individuelle Beratung durch. Der Gesundheitszustand des Kunden steht stets im Mittelpunkt. So werden die Krankheitssymptome erfragt und hinsichtlich Zeitraum, Häufigkeit und Ursachen analysiert. Ebenso wird die aktuelle Medikamenteneinnahme erfragt, um Wechselwirkungen ausschließen zu können. Gegebenenfalls wird ein Arztbesuch empfohlen, damit die Grenzen einer Selbstmedikation nicht überschritten werden. Top Apotheken bieten zusätzlich einen speziellen Kompetenzbereich wie Homöopathie, Haut, Ernährung oder Familie und Kind an.

02 / Bester Service

Top Apotheken haben die wichtigsten Medikamente stets vorrätig. Sollte ein Medikament dennoch nicht vorrätig sein, unternehmen Top-Apotheken ihr Möglichstes, um dieses Medikament schnellst-möglich, im Idealfall noch am selben Tag zu besorgen. Bei Bedarf liefert die Apotheke das Medikament zusätzlich frei Haus. Über die nächste Notfall-Apotheke wird stets vor Ort und ggf. online informiert. Top Apotheken schaffen zudem Vorteile für den Verbraucher durch Aktionen, Bonusprogramme oder einer Kundenkarte.

03 / Nah am Kunden

Top Apotheken besitzen mindestens eine physische Niederlassung und garantieren damit den Verbrauchern eine sichere Arzneimittel-versorgung vor Ort. Sie übernehmen damit ein Stück gesellschaftliche Verantwortung.

04 / Breites Angebot

Top Apotheken versorgen ihre Verbraucher nicht alleine mit Medikamenten. Sie bieten darüber hinaus wichtige Zusatzleistungen, die nur eine Apotheke vor Ort bieten kann. Darunter fallen zum Beispiel Angebote wie Beratungsgespräche zu Themen wie Haus-/Reiseapotheke, so genannte IGeL-Leistungen oder auch Medikamentenmanagement. Angebote wie beispielsweise Blutdruck-messungen, Hautuntersuchungen, Blutuntersuchungen (Diabetes) ergänzen ihr Angebot. Bei Auffälligkeiten erfolgt ein Verweis an einen Arzt. Leihgeräte wie Blutdruckmessgeräte oder Milchpumpen gehören ebenso zur Angebotspalette.

Name der Apotheke	
Homepage der Apotheke	
Straße / Hausnummer	
PLZ / Ort	
Bundesland	
Kontaktdaten Apotheke	
▪ E-Mail	
▪ Telefon / Telefax	
Inhaber der Apotheke	
Kurzbeschreibung Apotheke	
Öffnungszeiten	
Ansprechpartner	
▪ Name / Position	
▪ E-Mail / Telefon	

Alle Angaben sind Pflichtangaben. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Initiative TOP APOTHEKE vor Ort, www.initiative-top-apotheke.de

Ansprechpartnerin

Stephanie Muscat-Bruhn

Deutsches Kundeninstitut (DKI) GmbH & Co. KG

Herzogstrasse 10a
40217 Düsseldorf

Telefon +49 (0)211 4174 11 – 44
Telefax +49 (0)211 4174 11 – 90

E-Mail: kontakt@initiative-top-apotheke.de
Internet: www.initiative-top-apotheke.de

TEILNAHMEBOGEN / 2



Apotheken können ihre Mitgliedschaft bei der Initiative vielfältig im Print und online kommunizieren. Dabei verpflichten sie sich, an geeigneter Stelle auf die Regeln und Kontaktmöglichkeit auf www.intitative-top-apotheke.de hinzuweisen.

Die teilnehmenden Apotheken profitieren von der Teilnahme:

- Umfängliches Nutzungsrecht der Auszeichnung Top Apotheke vor Ort für 12 Monate
- Servicepaket mit Werbematerial: Zahltablett, vier Aufkleber in zwei verschiedenen Größen
- Präsentation auf der Plattform Top Apotheke inklusive Apothekenvorstellung und Link

QUALITÄT HAT OBERSTE PRIORITÄT

Qualitätskontrolle durch Feedbackverfahren Verbraucher

Bei dieser Initiative findet das Feedbackverfahren Anwendung. Dies bedeutet: Der Verbraucher hat die Möglichkeit, per Kontaktformular ein Feedback zur jeweiligen Apotheke zu geben. Bei entsprechender Anzahl an Qualitätsaussagen mit Hinweis auf nicht Einhaltung des Regelwerks, wird die Apotheke durch das Deutsche Kundeninstitut (DKI) informiert und damit aufgefordert, die Qualitätsstandards anzupassen. Erfolgt dies nicht, wird die Auszeichnung aberkannt.

Datenschutz

Die Verbraucherdaten dienen nur zu Erhebungs- und Auswertungszwecken. Dabei werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet oder weitergegeben. Eine Veröffentlichung erfolgt zu keinem Zeitpunkt. Die Mitarbeiter des Deutschen Kundeninstituts (DKI) sind zur Wahrung des Datengeheimnisses nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) verpflichtet. Es ist ihnen untersagt, unbefugt personenbezogene Daten zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Verbraucherdatendaten werden nur zum Zwecke der Qualitätskontrolle verwendet. Die Angaben werden nach zwölf Monaten vollständig gelöscht und es werden keine Daten an Dritte weiterzugeben.

Ort, Datum

Unterschrift, Firmenstempel

Bitte senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Anmeldeformular per E-Mail an kontakt@initiative-top-apotheke.de oder per Fax +49 (0)211 4174 11 – 90 an die Ansprechpartnerin des Projektes.

Ansprechpartnerin

Stephanie Muscat-Bruhn

Deutsches Kundeninstitut (DKI) GmbH & Co. KG

Herzogstrasse 10a
40217 Düsseldorf

Telefon +49 (0)211 4174 11 – 44
Telefax +49 (0)211 4174 11 – 90

E-Mail: kontakt@initiative-top-apotheke.de
Internet: www.intitative-top-apotheke.de