

Beispiel für Kundenfreundlichkeit

In Rhede im Emsland betreibt der Apotheker Silvan Guttersohn seine Apotheke. Im Laufe der Jahre war die Apotheke nicht nur unattraktiv, sondern von den Arbeitsabläufen her auch ineffizient geworden. Das rundum neue Design präsentiert sich nun mit viel freundlichem Holz und effizienter Technik im Hintergrund.

von Carmen Groschwitz

60 qm groß ist die Offizin der Guttersohn Apotheke. Die Ausstattung der Apotheke war sehr in die Jahre gekommen. Das war nicht nur ein optisches Problem. Die nicht mehr durchdachte Einrichtung erschwerte auch die Arbeitsabläufe. Im Keller befand sich ein riesiges Warenlager, die Warenwirtschaft war daher zeitaufwändig, mehrere verschiedene Lagerorte erschwerten die Abläufe zusätzlich.

Die auf Apothekenarchitektur spezialisierte Innenarchitektin Renate Hawig aus Dorsten schuf für die Apotheke ein neues Interieur, das nicht

nur hell und freundlich wirkt, sondern auch für Effizienz sorgt. Herzstück der verbesserten Arbeitsabläufe ist nun ein neu eingebauter Kommissionierautomat. Dadurch wird in der Offizin und im Backoffice Platz gewonnen. „Die Wege der PTAs sind nun optimiert, weil das Medikament direkt in die Sichtwahl geliefert wird“, erläutert Renate Hawig.

Wesentliches Element des neuen Einrichtungskonzeptes der Apotheke sind die Einzelbedienplätze. Ein modernes Konzept, da heutzutage in Apotheken zunehmend Diskretion gefragt ist. Dieser Erfordernis trägt auch eine separate Beratungskabine aus hellem Holz Rechnung. Diese ist freundlich eingerichtet und kann mit einer Glasschiebetür verschlossen werden.

Einzelbedienplätze

Insgesamt ist die Apotheke geradlinig und klar mit viel Holz unterschiedlicher Hell- und Dunkel-Nuancen eingerichtet. Auch der Boden ist aus dunklerem Holz. Hinter den Bedienplätzen wurde die Sichtwahl-Rückwand dunkelgrau gestaltet. In jedes Regalelement ist als oberer Abschluss ein Bildschirm integriert. „Die Bildschirme können zum einen für Eigenwerbung genutzt werden, zum Beispiel für Aktionen wie Venen-Messwoche, Reiseberatung oder Kosmetikbehandlung“, sagt Innenarchitektin Hawig. Darüber hinaus können in Kooperation mit der Industrie auch Produkte beworben werden. Die Apotheke verfügt über eine spezielle Kosmetikzone, wo in jedem Regal ein Beamer das Logo der entsprechenden Kosmetikmarke und der Apotheke inszeniert.

Die Regalelemente der Kosmetikzone sind ebenso wie die der Sichtwahl durch LED-Lichtleisten optisch getrennt. Diese Lichtleisten haben einen Farbwechsler, sodass dynamisch, in frei einstellbarer Dauer und Abfolge, Lichteffekte eingespielt werden können in den Farben Orange, Rot, Magenta, Mint und Blau. Die LED-Lichtleisten in der Sichtwahl werfen darüber hinaus die farbigen Lichtstreifen auch nach oben in den Deckenbereich. Gesteuert wird das LED-Licht mit Fernbedienung.

Als besonderes Highlight punktet die kleine Apotheke auch noch mit einer sehr freundlich eingerichteten Kinder-„Ecke“ an einer Holzsäule mitten im Raum. Babys können in einem nett eingerichteten Laufstall sicher „abgelegt“ werden, sodass sich auch Mütter von Krabbelkindern auf die Beratung konzentrieren können. Größere Kinder können sich mit Licht- und Wasserspielgeräten an der Säulenwand beschäftigen. Ein großer roter Sitz-Puff bildet auch den optischen Mittelpunkt der nun ganz zeitgemäß und kundenfreundlich auftretenden Apotheke im Emsland.



Foto: Moritz Brilo

Auch in einer kleinen Apotheke ist Platz für einen Kinderspielbereich

redaktion@ehi.org