

Mit Weitsicht zum Erfolg

Die Apothekerin Karin Fünfschilling weiss nicht nur Gelegenheiten beim Schopf zu packen. Ihre TopPharm Sonnen Apotheke konnte sich innerhalb kurzer Zeit als kompetente Anlaufstelle in Gesundheitsfragen etablieren. Zu den Erfolgsfaktoren gehört die gezielte Weiterbildung. Gut gerüstet ist die Apotheke auch für das integrierte Versorgungsmodell.

Jürg Lendenmann



Foto: Jürg Lendenmann

«Wir Apothekerinnen und Apotheker müssen lernen, unsere Beratungsleistung zu verkaufen», sagt Karin Fünfschilling Hartmann, Inhaberin der TopPharm Sonnen Apotheke in Niederglatt.

Die Räumlichkeiten der einstigen Drogerie an der Kaiserstuhlstrasse 2 in Niederglatt hatten schon zwei Jahre leergestanden, als die Apothekerin Karin Fünfschilling von ihnen hörte und sie in Augenschein nahm. Bald darauf entschied sie sich, dort eine Apotheke zu eröffnen. Am 7. März 1994 um 8.15 Uhr begann die Erfolgsgeschichte der Sonnen Apotheke.

Schritt für Schritt eine Erfolgsgeschichte

«Ich startete mit einem Team von drei, vier Mitarbeitenden», erinnert sie sich. «Wir versuchten, einen guten Service zu bieten sowie die Kosten am Anfang so tief wie möglich zu halten. Wir wurden sehr gut aufgenommen und konnten schon im zweiten Jahr einen Gewinn erzielen.»

Die Kundenfrequenz nahm stetig zu – vor allem auch, weil sich die Apotheke durch kompetente Beratung als Anlaufstelle in Gesundheitsfragen, insbesondere im Bereich der Komplementärmedizin, profilierte. Voraussetzung dafür schufen die Weiterbildungen der Chefin und ihres Teams.

Permanente Weiterbildung

«Ende der 1990er-Jahre fand ich, es ist an der Zeit, etwas Neues zu lernen, das ich in meine bisherige Ausbildung integrieren und mit dem ich auch die Kunden besser beraten konnte», sagt die Apothekerin. «In der Ausbildung zur Naturärztin NVS lernte ich auch viel über Anatomie, Physiologie und Pathologie – etwas, das im Pharmaziestudium nur gestreift wird. Meine Praxis für Naturheilkunde ist in der Apotheke integriert.

Nach dem Abschluss, 1999, bildete ich mich auch in Homöopathie weiter und schloss mit dem Homéo Conseil ab.» Auch in anderen komplementärmedizinischen Bereichen wie Spagyrik oder Schüssler-Salze absolvieren die Chefin und ihre Mitarbeiterinnen spezialisierte Ausbildungen. «Dadurch finden Kunden bei uns für jeden Bereich der Komplementär- und Alternativmedizin mehrere kompetente Ansprechpersonen.»

Umzug an die Grafschaftstrasse

Nachdem 2003 die Apotheke renoviert worden war, platzte sie wegen des kontinuierlichen Wachstums bald aus allen Nähten. «Auch weil in der alten Liegenschaft grössere Renovationsarbeiten anstanden, ergriff ich 2007 die Gelegenheit, die Apotheke in einen Neubau an der Grafschaftstrasse verlegen zu können. Hier am neuen Ort fühlen wir uns und die Besucher wohl; sie schätzen auch die markierten Parkfelder. Da neben uns eine Bank logiert, die in der Gegend gut verwurzelt ist, profitieren wir zudem von einem Synergieeffekt.»

Aktiv bei TopPharm-Vorstand

Nach wenigen Jahren als selbstständige Apothekerin entschied sich Karin Fünfschilling, der Gruppierung TopPharm beizutreten. «Dies nimmt mir viel Hintergrundarbeiten ab, ich muss mich nicht um Kampagnen kümmern, verfüge über ein effizientes Preisberechnungssystem, bin im Markt vertreten und werde informiert, kann Kundenkarte und -zeitschrift anbieten. Kurz: Ich kann unabhängig sein, vieles selbst entscheiden und ich bin trotzdem gut aufgehoben.»

Als Karin Fünfschilling im Frühling angefragt wurde, ob sie im TopPharm-Vorstand mitwir-

ken wolle, sagte sie zu. Auch darum, weil sie sich vor allem für Realisierung des integrierten Versorgungsmodells einsetzen wollte. «Dieses Modell, bei dem TopPharm mitmacht, ist eine Zusammenarbeit mit Medgate. Die TopPharm-Apotheken werden in Zukunft so ausgerüstet sein, dass sie bei Bedarf via Videokonferenz den Rat eines Arztes einholen können», bemerkt sie.

Qualität hat einen Wert

«Unser Ziel ist es, alle Fragen zu Arzneimittel, Therapien, Krankheiten und zur Gesundheit beantworten zu können. Es soll niemand die Apotheke ohne eine Lösung verlassen. Möglich wird dies dank dem Fachwissen und der Erfahrung unserer Spezialistinnen und der ärztlichen Unterstützung, die über das integrierte Versorgungssystem möglich werden.»

In dieses Konzept passt auch der vor vier Jahren von TopPharm lancierte «Gesundheitscoach». «Die Apotheke soll der Coach sein, der einen Kunden ein Leben lang begleitet», erklärt Karin Fünfschilling und macht auf einen besonderen Punkt aufmerksam: «Der Apotheker ist meines Wissens der einzige akademische Beruf, der bisher für seine Beratung nichts verlangt hat. Da die Quersubventionierung durch den Medikamentenverkauf jetzt wegfällt, müssen wir lernen, diese Leistungen zu verkaufen.»

Delegieren können bringt Freiräume

Neben der Leitung der Sonnen Apotheke und der Vorstandstätigkeit bei TopPharm wirkt die Apothekerin als Dozentin und Prüfungsexpertin an der ETH Zürich. Neben ihren zahlreichen beruflichen Engagements findet sie viel Zeit für ihr Privatleben. Wie ist dies möglich? «Das hängt auch davon ab, wie jemand delegiert», lacht sie. «Alle meine Mitarbeitenden dürfen, falls sie dies möchten, viel Verantwortung übernehmen.»