IWW INSTITUT
INFORMATIONSDIENSTE

PERSONAL

Apotheken-Arbeitgeber-Siegel: Zeigen Sie, dass Ihre Apotheke ein attraktiver Arbeitgeber ist

von Oliver Pipa, 1. Vorsitzender Qualitätsverbund deutscher Apotheken e. V., Hamburg, www.apotheken-verein.de

Mit zunehmendem Fachkräftemangel im Apothekenmarkt wird eine Frage immer drängender: Warum sollte sich eine gute pharmazeutische oder kaufmännische Fachkraft ausgerechnet in Ihrer Apotheke bewerben? Was unterscheidet Ihre Apotheke vom direkten Wettbewerber? Mit dem Apotheken-Arbeitgeber-Siegel des Qualitätsverbunds deutscher Apotheken (QdA) e. V. zeigen Sie auf einen Blick, dass Sie ein attraktiver Arbeitgeber sind und wecken so die Aufmerksamkeit von Bewerbern auf Ihr Stellenangebot.

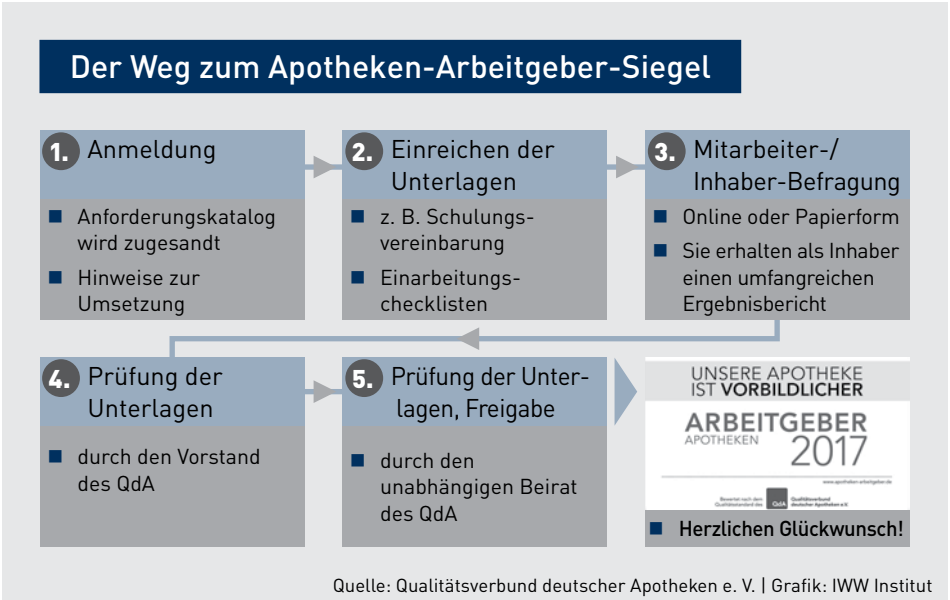
Erhöhte Aufmerksamkeit und Glaubwürdigkeit

Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile im Rennen um die besten Köpfe

Bei der Vielzahl an Stellenangeboten für pharmazeutische Fachkräfte kann es entscheidend sein, dass sich Ihre Stellenanzeige positiv von Ihrem Wettbewerber unterscheidet. Aber wie präsentiert man Arbeitgeberattraktivität? Durch ein gutes Betriebsklima? Selbstverständlich ist das ein wichtiges Merkmal, das sich daher so auch in fast jeder Stellenanzeige findet. Mit dem Apotheken-Arbeitgeber-Siegel unterscheiden sich die Stellenanzeige, Ihr Web-Auftritt und Ihr Personalmarketing von den Aktivitäten anderer Apotheken. So können Sie sich Wettbewerbsvorteile bei der Mitarbeitergewinnung gegenüber Ihren direkten Wettbewerbern verschaffen und glaubhaft von einem guten Betriebsklima sprechen. Sie schlagen zwei Fliegen mit einer Klappe, indem Sie erhöhte Aufmerksamkeit und Glaubwürdigkeit bei Bewerbern gewinnen.

Von der Anmeldung bis zur Auszeichnung

Unsere Apotheke ist vorbildlicher Arbeitgeber



Quelle: Qualitätsverbund deutscher Apotheken e. V. | Grafik: IWW Institut

Das Apotheken-Arbeitgeber-Siegel wurde mit und vor allem gezielt für Apotheken entwickelt. Denn die Anforderungen des Apotheken-Arbeitgeber-Siegels sind branchenspezifisch und basieren u. a. auf den Ergebnissen einer Online-Befragung von PTA in Kooperation mit dem Bundesverband PTA e. V. und der Befragung von Apothekenleitungen.

Zeitrahmen bis zur Auszeichnung

In der Regel dauert es zwei bis drei Monate bis zur Auszeichnung

In der Regel dauert es zwei bis drei Monate bis zur Auszeichnung. Die Dauer des Verfahrens ist aber davon abhängig, ob die Apotheken

- die für die jeweiligen Anforderungen notwendigen Unterlagen bereits nutzen,
- Anforderungen schon erfüllen – wie z. B. Informationen für Bewerber auf der Website der Apotheke – und
- Verfahren – wie z. B. Mitarbeitergespräche – schon durchführen.

Ist dies alles der Fall, kann die Auszeichnung auch in vier bis sechs Wochen erlangt werden.

MERKE | Apotheken, denen Voraussetzungen und notwendige Unterlagen für die Anforderungen fehlen, bietet der QdA eine individuelle Beratung an, die vorab stattfindet und förderfähig ist.

Baustein 1 und 2: Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung

Wie erleben Ihre Mitarbeiter den Arbeitsalltag in der Apotheke?

Um das Apotheken-Arbeitgeber-Siegel zu erhalten, müssen verschiedene Bausteine bzw. Anforderungen erfüllt werden. Ein wichtiger Baustein für das Siegel ist die Befragung der Mitarbeiter und Führungskräfte in der Apotheke. Als Apothekenleitung und als Führungskraft in einer Apotheke arbeiten Sie eng mit Ihren Mitarbeitern zusammen und erhalten so einen guten Eindruck über die Stimmung im Team sowie über die Arbeitssituation. Aber wie erleben Ihre Mitarbeiter tatsächlich den Arbeitsalltag in der Apotheke? Und wo gibt es Entwicklungspotenzial?

Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit

Der vom QdA entwickelte Mitarbeiterfragebogen umfasst die zentralen Themenbereiche zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit. Er wird online und anonym von den Mitarbeitern ausgefüllt. Zur Sicherung der Ergebnisqualität müssen mindestens 50 Prozent der Mitarbeiter an der Befragung teilnehmen (Rücklaufquote) und mindestens fünf ausgefüllte Fragebögen vorliegen.

Aufbau des Fragebogens nach Themenbereichen

1. Arbeitsplatz, Arbeitsaufgaben und Verantwortungsbereiche
2. Arbeitszeit/Dienstplanung
3. Zusammenarbeit in der Apotheke/im Team
4. Führungsverhalten Filialleitung – nur bei Apotheken mit Filialen
5. Informationsmanagement und Kommunikation
6. Fortbildung/Schulung/Qualifizierung
7. Kundenorientierung/Außenauftritt der Apotheke
8. Führungsverhalten: Apothekenleitung

Zusätzlich geben die Führungskräfte – also Apothekenleitung und Filialleitungen – eine Einschätzung dazu ab, was ihre Mitarbeiter wohl abstimmen werden. Diese Selbsteinschätzung geht aber nicht in das Ergebnis ein, sondern dient der Apotheken- oder Filialleitung als Rückmeldung für ihre Führungsarbeit. Bei Apotheken mit Filialen zählt das Gesamtergebnis für die Auszeichnung. Trotzdem erhält jeder einzelne Standort eine eigene Auswertung.

Rückmeldung für geleistete Führungsarbeit

Nutzen für die Apotheke

Durch die detaillierten Auswertungen der Ergebnisse erhalten Sie eine individuelle Standortbestimmung als Arbeitgeber und ein Feedback als Apothekenleitung. Hierdurch können und sollten Sie bei Bedarf gezielte Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Arbeitgeberattraktivität ableiten. Durch den Benchmark können Sie zudem die Ergebnisse Ihrer Apotheke mit denen anderer Apotheken vergleichen und wissen so, wo Sie stehen.

Baustein 3: Personalführung und Kommunikation

Interne Kommunikation ist eines der wichtigsten Themen in Apotheken mit vielen Teilzeitkräften. Es müssen daher geeignete Prozesse sowie Verfahren definiert und umgesetzt sein, die die interne Kommunikation und Mitarbeiterinformation sicherstellen. Dies wird z. B. durch einen schriftlichen QM-Prozess zu diesem Thema dokumentiert. Ebenso werden Feedbackprozesse immer wichtiger. Daher wird die Durchführung von regelmäßigen Mitarbeitergesprächen erwartet und in der Mitarbeiterbefragung abgefragt.

Regelmäßige Mitarbeitergespräche sind ein Muss

Nutzen für die Apotheke

- Überzeugen Sie durch mitarbeiterorientierte Personalführung.
- Schaffen Sie Möglichkeiten zum Feedback und Austausch.
- Zeigen Sie Wertschätzung und sprechen Sie für gute Leistungen Lob sowie Anerkennung aus.

Baustein 4: Fortbildungsvereinbarung

Viele Mitarbeiter und Bewerber erwarten heutzutage konkrete Aussagen und Vereinbarungen zum Thema Schulung und Fortbildung. Vorbildliche Arbeitgeber stellen durch eine schriftliche Fortbildungsvereinbarung für die pharmazeutischen und kaufmännischen Berufsgruppen in der Apotheke sicher, dass klare Anforderungen an die Mitarbeiter formuliert und bestimmte Fortbildungsstunden verbindlich für die jeweilige Berufsgruppe vereinbart werden. Dabei ist selbstverständlich, dass gesetzliche Anforderungen eingehalten und vom Arbeitgeber angeordnete Schulungen kostenmäßig übernommen werden.

Schriftliche Fortbildungsvereinbarung als Nachweis für Baustein 4

Nutzen für die Apotheke

- Transparenz und Fairness bei der Bewilligung von Fortbildungen schaffen Mitarbeiterzufriedenheit und Vertrauen.
- Mitarbeiterqualifizierung ist ein Instrument zur Qualitätssicherung, da die Sicherung und Erweiterung der notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fertigkeiten Ihrer Mitarbeiter eine wichtige Arbeitsgrundlage für die Beratung sind.

Mitarbeiterqualifizierung dient Qualitätssicherung

Baustein 5: Mitarbeitergewinnung

Anforderung: Karriereseite mit Informationen für Bewerber

Wie und wo bin ich als attraktiver Arbeitgeber für Bewerber erkennbar? Was zeichnet mich aus und wie stelle ich das dar? Das Internet ist die Visitenkarte für Ihre Apotheke. Deshalb sollten sich hier Informationen zur Qualitätspolitik, zu Serviceleistungen und Beratungsschwerpunkten sowie Informationen für Bewerber finden. Eine „Karriereseite" für Bewerber ist daher eine weitere Anforderung. Außerdem sollte der Mitarbeitergewinnungsprozess in Form eines QM-Prozesses festgelegt sein. Dieser QM-Prozess und die dazugehörigen Unterlagen – wie z. B. Interviewleitfaden für das Vorstellungsgespräch – dienen als Nachweis.

Nutzen für die Apotheke

Zeigen Sie auch nach außen auf Ihrer Website, was Ihre Apotheke positiv von Ihrem Wettbewerber unterscheidet.

Baustein 6: Integration von neuen Mitarbeitern

Strukturierte und systematische Einarbeitung fördert Zufriedenheit

Die Zufriedenheit neuer Mitarbeiter und ihre schnelle Integration sind stark von einer strukturierten sowie systematischen Einarbeitung abhängig. Daher müssen geeignete Prozesse und Checklisten definiert und umgesetzt sein, die den internen Integrations- bzw. Einarbeitungsprozess abbilden. Diese QM-Dokumente dienen als Nachweis.

Nutzen für die Apotheke

- Sicherstellung einer strukturierten und systematischen Einarbeitung für eine schnelle und erfolgreiche Integration neuer Mitarbeiter
- Die Durchführung mindestens eines Mitarbeitergesprächs während der Einarbeitungszeit gibt beiden Seiten Orientierung

Mitarbeitermotivation durch Beteiligung und Förderung

Zeigen Sie Ihre Mitarbeiter-orientierung

Mit dem Apotheken-Arbeitgeber-Siegel zeigen Sie auf einen Blick, dass Ihnen als Arbeitgeber Mitarbeiterorientierung wichtig ist. Auch wenn Apotheken nicht mit den Gehältern aus der Industrie mithalten können, haben sie viele Vorteile, die sie zur Mitarbeitergewinnung und -bindung nutzen können: Mitarbeitermotivation durch Beteiligung, Feedback durch Mitarbeitergespräche, Weiterqualifizierung oder familiäre Atmosphäre sind wichtige Aspekte.

Darüber hinaus hat die Stimmung in einer Apotheke indirekt immer einen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und -bindung. Ein Kunde kommt gerne wieder in eine Apotheke, wenn die Beratung durch den Mitarbeiter kompetent und individuell auf seine Bedürfnisse ausgerichtet und die Atmosphäre in der Apotheke gut war.

IHR PLUS IM NETZ
www.apotheken-arbeitgeber.de

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Weitere Informationen finden Sie unter www.apotheken-arbeitgeber.de

Gutes Betriebsklima ist messbar

Personal ist das Thema der Zukunft.
Wie findet man Fachkräfte und wie bindet man sie an die Apotheke?
Offensives Personalmarketing ist eine Möglichkeit.

Eine kürzlich veröffentlichte Umfrage von Apotheke Adhoc zum Thema Personalmangel zeigt, wie ernst die Lage ist: Von den 466 teilnehmenden Panelisten gelingt es demnach nur in jeder fünften Apotheke, offene Stellen schnell wieder zu besetzen. 46 Prozent haben dagegen Probleme bei der Suche. 39 Prozent der Teilnehmer empfinden die Personalsituation in ihrer Apotheke als angespannt oder sehr angespannt. Fast 20 Prozent stimmten der Aussage vollkommen oder überwiegend zu, in ihrer Apotheke werde bereits im „Notbetrieb" gearbeitet. Eine Entspannung der Situation ist in den nächsten Jahren nicht zu erwarten. Vielmehr müssen Inhaber sich einiges einfallen lassen, um kompetentes Fachpersonal zu finden – und langfristig zu halten. Übertarifliches Gehalt oder Bonizahlungen sind mittlerweile weit verbreitet, so dass man als Arbeitgeber damit nicht mehr so leicht beeindrucken kann wie früher.

Fazit:

- *Nicht nur im Kundenbereich, auch in Personal investieren.*
- *Vertrauen und Transparenz ins Team beweisen.*
- *Spaß an der Kundenberatung erhalten.*

Für Mitarbeiter der jüngeren Generationen ist Geld häufig nicht mehr das entscheidende Kriterium für einen Job: Sie haben ganz andere Vorstellungen vom Leben, vom Arbeiten und der Work-Life-Balance. Apotheken müssen sich als attraktive und moderne Arbeitgeber klar positionieren, um diese Zielgruppe zu erreichen.

Arbeitgeberattraktivität beweisen

Doch wie trägt man nach außen, dass man ein Top-Arbeitgeber ist? Und welche Kriterien spielen hierbei überhaupt eine Rolle? Die zahlreichen diffusen Denkansätze ordnet und strukturiert der Qualitätsverbund deutscher Apotheken, der seit einigen Monaten das Apotheken-Arbeitgeber-Siegel vergibt (www.apotheken-arbeitgeber.de). Die erste branchenspezifische Arbeitgeberauszeichnung für Apotheken geht nach festgelegten Kriterien vor, die ein Unternehmen erfüllen muss, um das Siegel zu bekommen und damit auch werben zu dürfen. Das Konzept besteht aus insgesamt sechs großen Bausteinen, die systematisch online oder mithilfe eines Fragebogens geprüft werden.

Baustein 1: Mitarbeiterbefragung
Baustein 2: Führungskräftebefragung
Baustein 3: Personalführung und Kommunikation
Baustein 4: Qualifizierung der Mitarbeiter
Baustein 5: Bewerbermanagement und Mitarbeitergewinnung
Baustein 6: Integration neuer Mitarbeiter

Um ein erfolgreich geprüfter Arbeitgeber zu werden zählen bestimmte Kriterien. Zur Sicherung der Ergebnisqualität müssen mindestens 50 Prozent der Mitarbeiter an der Befragung teilnehmen. Außerdem muss ein Mittelwert von 70 Prozent bei mindestens 10 von 16 Keyfragen erreicht werden. Bei Apotheken mit mehreren Filialen erhält jeder Standort eine gesonderte Auswertung. Für Inhaber bedeutet das Ergebnis zunächst eine individuelle Standortbestimmung ihrer Apotheke. Der erlebte Arbeitsalltag aus Mitarbeitersicht wird festgehalten und der Führungskräftebefragung gegenübergestellt. Das ist vor allem in Hinblick auf ehrliches Feedback wichtig, das von Mitarbeitern gegenüber ihren Vorgesetzten nur selten gegeben wird. Die Tatsache, dass Mitarbeiter nach ihrer Zufriedenheit befragt werden und sich daraufhin die Chance zu Verbesserung ihres Arbeitsalltages ergibt, motiviert zusätzlich das bestehende Team. Die Apothekenleitung kann aus den Ergebnissen gezielte Maßnahmen zur Weiterentwicklung ihrer Arbeitgeberattraktivität ableiten und initiieren. Neben den damit verbundenen Vorteilen bei der Personalgewinnung bietet das Apotheken-Arbeitgeber-Siegel außerdem die Möglichkeit zum Vergleich der Ergebnisse mit den Benchmarks anderer Apotheken.

Professionelles Bewerbungsmanagement

Im Hinblick auf die Personalsituation spielt vor allem der Baustein fünf eine entscheidende Rolle: Mitarbeitergewinnung und Bewerbermanagement. Durch die Teilnahme am Apotheken-Arbeitgeber-Siegel erhält die Apotheke ihre Arbeitgeber-Attraktivitäts-Bilanz, die vor allem in der Außenwirkung einsetzbar ist. Wichtig ist die Apothekenwebseite mit Informationen für potenzielle Bewerber und Beschreibung des Bewerbermanagements. Beantworten Sie dort, wo alle potenziellen neuen Mitarbeiter sich als erstes über Ihre Apotheke informieren, die Frage: „Warum sollte sich eine gute Fachkraft bei Ihnen bewerben?" Hier können Inhaber mit Professionalität im Mitarbeitergewinnungsprozess überzeugen – und mit dem Arbeitgeber-Siegel noch zusätzlich punkten.

■ Andrea Zeinar

„In zehn Jahren nicht eine Kündigung“

Simon und Gerrit Nattler, Inhaber der Elisana Apotheken in Dorsten und Gelsenkirchen, haben mit Abstand die zufriedensten Mitarbeiter.

DeA: *Aus welcher Motivation heraus haben Sie sich um das Arbeitgeber-Siegel bemüht?*

S.+G. Nattler: Wir haben in den letzten Jahren viele Schritte unternommen, um aus unseren Apotheken eine starke Arbeitgebermarke zu machen. Wir treten mit modernen Multi-Channel-Konzepten am Markt auf und haben auch für unsere internen Bereiche eigene Plattformen und Apps. Hierdurch machen wir die Arbeit in der Apotheke wieder modern und ansprechend für neue Mitarbeiter. Um unsere Anstrengungen in diesem Bereich besser kommunizieren zu können, ist das Arbeitgebersiegel ein wichtiger Baustein.

DeA: *Was bringt die Teilnahme am Siegel der Apothekenleitung?*

S.+G. Nattler: Führungskräften fehlt es oft an konstruktivem und ehrlichem Feedback zur eigenen Leistung im Unternehmen. Gerade dann ist es wichtig zu wissen, wie das Verhalten der Vorgesetzten bewertet wird.

DeA: *Die Apothekenleitung wird befragt und die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung gegenübergestellt: Was haben Sie daraus gelernt?*

S.+G. Nattler: Für den nachhaltigen Erfolg eines wachsenden Unternehmens ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter in dieselbe Richtung schauen und gehen. Durch die Gegenüberstellung können wir erkennen, dass es bei uns in keinem Bereich größere Differenzen gibt. Es ist wichtig, das Team hinter sich zu wissen. Wenn es in einem Bereich Differenzen gegeben hätte, müsste hier die Kommunikation zwischen der Leitung und dem Team verbessert werden.

DeA: *Ihre Mitarbeiterbefragung fiel extrem gut aus – Was machen Sie im Umgang mit Ihren Mitarbeitern anders als andere Apotheken?*

Simon und Gerrit Nattler: „Apothekeninhaber müssen erkennen, dass Sie ihr Unternehmen weiterentwickeln und fit für die Zukunft machen müssen.“

S.+G. Nattler: Wir geben viel Verantwortung und Entscheidungen an unser Team ab. Unsere Mitarbeiter organisieren sich freiwillig in Ressorts, die es in verschiedenen Bereichen gibt – von Labor/Rezeptur und Pharmazie bis zu Promotions- und Content-Marketing haben wir insgesamt zehn solcher Ressorts erarbeitet. Das ist wichtig, damit sich jedes Teammitglied individuell entfalten kann und mehr Abwechslung im Alltag hat. Auch Homeoffice-Arbeiten werden so möglich. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Transparenz. Wir veranstalten einmal jährlich eine Keynote, auf der wir die Geschäftszahlen aus dem letzten Jahr erklären, damit jeder weiß wo wir stehen und was die gemeinsame Anstrengung in den vergangenen 12 Monaten gebracht hat. Mit einem offenen und vertrauensvollen Umgang mit internen Informationen fühlen sich die Mitarbeiter wertgeschätzt. Daher hatten wir in den letzten 10 Jahren auch nicht eine Kündigung.

DeA: *Ist die Personalgewinnung mit dem Siegel anders als vorher?*

S.+G. Nattler: Die Personalgewinnung läuft nochmal ein Stück strukturierter und professioneller ab. Wir haben immer schon Wert auf anspruchsvolles Recruiting gelegt, mit einer (immer aktuellen!) Karriereseite auf unserer Website, die prominent platziert ist. Wir haben sogar einen eigenen Film zu diesem Zweck erstellen lassen. Das Arbeitgebersiegel ist für uns wichtig, da potentielle Bewerber hierdurch die Gewissheit haben, dass wir auch so handeln, wie wir es bewerben. Wenn man sich die Stellenanzeigen von Apotheken mal ansieht, dann wird hier im Grunde überall ein „gutes Betriebsklima“ versprochen. Aber nur dadurch, dass man es schreibt, ist es nicht unbedingt wahr – das wissen auch die Bewerber. Durch das Siegel erhöht man seine Glaubwürdigkeit und sticht aus der Menge hervor. Auch sinkt die Hemmschwelle für Kandidaten sich von der gewohnten und sicheren Arbeitsstelle in neues Terrain zu begeben.

DeA: *Inwieweit helfen diese guten Ergebnisse, das bestehende Team langfristig an die Elisana Apotheken zu binden?*

S.+G. Nattler: Sowohl uns als Leitung als auch den Teammitgliedern war vorher schon klar, dass bei uns eine gute Stimmung herrscht. Der Vorteil einer unabhängigen Befragung macht dieses gute Gefühl messbar. Außerdem können unsere Mitarbeiter die Ergebnisse mit Hilfe des mitgelieferten Benchmarks mit den Ergebnissen anderer Arbeitgeber vergleichen. Wir liegen in allen Bereich zum Teil deutlich über diesem Benchmark. Den Mitarbeitern wird also vor Augen geführt, dass sie bei einem Top-Arbeitgeber beschäftigt sind – vor allem, wenn man davon ausgeht, dass natürlich nur starke Apotheken beim Arbeitgebersiegel mitmachen.

Die Fragen stellte Andrea Zeinar