



Serie «Changemaker»

Sara und Lukas Korner-Wyss pflegen die Dienstleistungskultur

Apothek
Gränichen

© Marco Zanoni

Thomas Uhland

Für das Besitzerpaar der Apotheke Gränichen stehen die Menschen im Zentrum: Die Kundinnen und Kunden verlassen sich auf die erstklassige Qualität der Dienstleistungen, die Mitarbeitenden werden ernst genommen und wertgeschätzt. Und sogar in Madagaskar profitiert man davon.

Den Soundtrack der Apotheke Gränichen AG liefert der Presslufthammer. Während vorne im Laden der Betrieb wie gewohnt läuft, wird auf der Rückseite des Gebäudes gebaut. Endlich, denn heute verfügt die alteingesessene Dorfapotheke nur über einen einzigen Beratungsraum, der zudem als Sitzungszimmer, als Teil des Lagers und als Telefonraum genutzt wird. Der Erweiterungsbau soll über einen modernen Verkaufsraum, mehrere Beratungsräume sowie ein Sitzungs- und Präsentationszimmer verfügen. Bis Ende Jahr soll der Anbau fertiggestellt sein – samt Photovoltaik-Anlage und einer Notstromversorgung. So ist die Apotheke selbst bei längeren Unterbrüchen nie ohne Strom.

Ob sich die Investition lohnt, weiss das Besitzerpaar Sara und Lukas Korner-Wyss noch nicht. Ebenso wenig wie vor einigen Jahren, als sie sich entschlossen, in ein Labor zu investieren, in dem sie selber Medikamente herstellen können. «Das hätten wir eigentlich nie tun dürfen», meint Lukas Korner. «Aber es war eine der besten Entscheidungen, die wir treffen konnten.»

«Das Labor macht uns autonom»

Eröffnet wurde das Labor auf der anderen Strassenseite im Februar 2019. Ein Jahr später brach die Corona-Pandemie aus – und es fehlte an vielem. Da war man froh um die teure Abfüllmaschine, die man angeschafft hatte, ohne zu wissen, ob man sie würde auslasten können. Denn damit liess sich Händedesinfektionsmittel abfüllen. Die Falzmaschine erleichterte das Verpacken der Selbsttest-Kits. Und als allenthalben Medikamente rar wurden, sprang die Apotheke in die Bresche und lieferte Ersatzprodukte aus eigener Produktion.



«Das Labor macht uns autonom. Während der Pandemie konnten wir anderen Apotheken mit Medikamenten, Rohstoffen oder unserem Know-how aushelfen», erinnert sich Sara Korner, die für die Produktion im Labor zuständig ist. Denn in einem gut gesicherten Raum lagern vielerlei Ausgangsstoffe für Medikamente und Chemikalien.

Die Dorfapotheke Gränichen sieht sich nicht als Musterbeispiel eines innovativen Betriebs. Gewiss, Dienstleistungen wie Impfungen, Beratungen oder Vermietung von Hilfsmitteln gehören ebenso zum Angebot wie Blutdruck- und Blutzucker-Messungen. Viel wichtiger ist Korner aber eine ausgeprägte Dienstleistungsmentalität. Kundinnen und Kunden wird ein Medikament, das nicht vorrätig ist, selbstverständlich am kommenden Tag nach Hause geliefert. Nach dem Umbau wird man ein Medikament sogar mitten in der Nacht abholen können. Gesteuert über einen QR-Code, der sich über verschiedene Kanäle verschicken lässt, spuckt dann ein Roboter an der Aussenseite des Gebäudes das Gewünschte rund um die Uhr aus.

Wertschätzung für das Personal

Den Menschen soll es wohl sein mit ihrer Apotheke, das ist das Credo des Apothekerpaars. Dies gilt nicht nur für die Kundinnen und Kunden, sondern auch für das Personal. Denn die rund 30 motivierten und engagierten Mitarbeitenden sind das wichtigste Kapital der Apotheke. Ihnen will das Apothekerpaar Wertschätzung entgegenbringen.

Dazu gehört mehr als der angenehme Pausenraum, der jährliche Personalausflug und die gemeinsamen Nachtessen. «Wir bringen unseren Mitarbeitenden Vertrauen, Respekt und persönliches Interesse entgegen», betont Sara Korner. Und ihr Mann ergänzt: «Wir paaren klare Regeln mit Rücksicht und Verständnis für Privates.» Dass all dies mit einer Prise Humor gewürzt ist, versteht sich von allein. So gibt es in der Apotheke Gränichen vergleichsweise wenige Personalwechsel. Noch immer arbeiten mehrere Personen in der Apotheke mit, die schon bei Lukas Korner Eltern mitgearbeitet hatten, die den Betrieb vor zwölf Jahren weitergaben.

Der Fachkräftemangel geht zwar an der Apotheke Gränichen nicht spurlos vorbei. Auch Sara und Lukas Korner suchen nach Personal. Und doch ist die Situation in ihrem Betrieb zurzeit entspannt. Die folgende Anekdote illustriert dies: In den letzten

beiden Jahren hat es unter den Mitarbeiterinnen nicht weniger als sechs Babys gegeben. Doch jede der jungen Mütter ist nach der Babypause wieder in die Apotheke zurückgekehrt oder hat es noch vor. «Sie haben zwar das Pensum reduziert, doch sie sind uns mit ihrem Know-how erhalten geblieben», sagt Sara Korner, selber eine der frischgebackenen Mütter.

Von Gränichen bis Madagaskar

Vor ein paar Jahren bestand die Gefahr, dass es in Gränichen bald nur noch eine Arztpraxis geben würde. Zu wenig für ein Dorf mit immerhin 8500 Einwohnenden, fanden Sara und Lukas Korner. Sie beteiligten sich finanziell und ideell am Aufbau einer Gemeinschaftspraxis, bestehend aus zwei bisherigen Praxen. Zu-



Im eigenen Labor kann die Apotheke Medikamente herstellen, die auf dem Markt fehlen.

© Marco Zanoni

Jeder hat sein «Gärtchen»

Sara und Lukas Korner führen die Apotheke gemeinsam und gleichberechtigt. Sie seien aufeinander angewiesen, betont Sara Korner. «Jeder von uns hat seine speziellen Kompetenzen und sein «Gärtchen».» Ihres ist das Labor, das sie mit Herzblut führt, zudem ist sie für das Personal zuständig. Lukas Korner ist der Zahlenmensch, kümmert sich um Marketing und Organisation der Apotheke und pflegt die Beziehungen zur Kundschaft.

Positiv sei, dass die Angestellten zwei Ansprechpersonen hätten, sagt Lukas Korner. Denn nicht jeder verstehe sich mit jedem gleich gut. Wichtig sei aber, dass das Leitungspaar sich gut abspreche und eine einheitliche Position vertrete.

Wenn man gemeinsam einen Betrieb führe, sei es ein Geben und Nehmen geprägt von Vertrauen, meint Lukas Korner. «Solange wir es als Paar gut haben, verträgt es viel.» Natürlich gibt es auch Meinungsverschiedenheiten, und bisweilen lassen sich diese nicht im ersten Anlauf klären. Sara Korner erklärt: «Dann lassen wir das auch mal stehen und greifen es später wieder auf. Oft nehmen wir uns eine Viertelstunde Auszeit und machen einen kleinen Spaziergang. Das ist dann unsere «Geschäftsleitungs-Sitzung.»



Die Apotheke Gränichen wird erweitert, damit künftig mehrere Beratungsräume zur Verfügung stehen.

gleich arbeiten sie auch mit der angestammten Praxis sehr gut zusammen. Sie beschränken die Dienstleistungen wie Anamnesen oder Arzneimittel-Abgaben der guten Beziehungen mit den Arztpraxen zuliebe. «Wir nehmen uns bewusst zurück», sagt Lukas Korner. «Sollte die medizinische Grundversorgung eines Tages nicht mehr gewährleistet sein, werden wir die Situation wieder neu beurteilen.»

Auch wenn eine Apotheke, wie in Gränichen, nicht das Maximum der möglichen Dienstleistungen anbietet, trägt sie lokal zum Gesundheitswesen bei. Zugleich sind Apotheken wichtige Player im gesamten Gesundheitssystem. Darum arbeitet Lukas Korner in den Verwaltungsräten verschiedener Organisationen des Gesundheitswesens mit: Er ist Präsident des Aargauischen Apothekerverbandes, mit dem er vor Kurzem eine Aktion zur Darmgesundheit gestaltet und durchgeführt hat. Zudem ist der umtriebige Apotheker Delegierter des Aargaus bei pharmaSuisse. Sara Korner engagiert sich bei der lokalen Spitex und bringt dort ihr Fachwissen ein.

Und sogar international sind die beiden tätig: Sie unterstützen eine Tagesklinik in Madagaskar. Das ist kein Zufall, denn die beiden haben sich bei einem Freiwilligeneinsatz von «Apotheker ohne Grenzen» in dem Inselstaat kennengelernt.

Nachvollziehbare Vorgaben

Als berufspolitisch aktiver Apotheker wünscht sich Lukas Korner von der Politik realistische und zeitgemässe Bedingungen für die Apothekerschaft. «Es wäre positiv, wenn das BAG vermehrt mit den Leuten an der Front sprechen würde», sagt er. Sara Korner ergänzt: «Statt Hau-Ruck-Übungen wünschen wir uns klare, nachvollziehbare Vorgaben.» Sie verweist auf die Preisentwicklung im Gesundheitswesen. Während die Kosten für Medikamente zwischen 2010 und 2020 indexiert abgenommen haben, stiegen sie bei ambulanten Dienstleistungen und Arztpraxen weiter an. Einsparungen erfolgten also bei den Apotheken, obwohl dort ein geringer Teil der Gesundheitskosten entsteht.

Doch auch für die eigene Zunft hat das Apotheker-Paar einige Wünsche. «Es braucht ein vertieftes Dienstleistungsbewusstsein», sagt Sara Korner. Etwa, dass besondere Services nicht so genannt «guten Kunden» vorbehalten bleiben, sondern für jede Kundin und jeden Kunden selbstverständlich dazugehören. Lukas Korner nennt ein anderes Beispiel: «Jeder grösseren Apotheke empfehle ich, bei einem Umbau mehrere Beratungsräume einzuplanen.» Es gehe heute nicht nur darum, die richtigen Medikamente zu verkaufen, sondern der Kundschaft zu signalisieren, dass sie sich auf ihr Apotheken-Team verlassen kann.

Ein weiterer Wunsch ist, dass Apotheken einander nicht als Konkurrenz sehen. «Wir sitzen alle im gleichen Boot», meint Sara Korner. Es gehe darum, gemeinsam die Branche vorwärts zu bringen und einander zu unterstützen. Einzelkämpfertum passe nicht mehr in diese Zeit. ■