

1. Daten zum Unternehmen

Firmenname:	Mohren Apotheke
Branche:	Apotheke
Kerngeschäft:	Pharmazie
Ort/Land:	Graz, Österreich
Gründungsjahr:	1711
Anzahl von Filialen und angeschlossenen Betrieben(2004):	1
Webseite (sofern vorhanden):	www.mohren-apotheke.at
Anzahl der Beschäftigten (2004):	Vollzeit: 3, Teilzeit: 3, Frauen: 5, Männer: 1
Jahresumsatz 2004 (€):	1.280.000

2. Verantwortliche Geschäftspraktiken – Kernpunkte

Thematische Einordnung(en) der CSR-Praktiken:	<input type="checkbox"/> Unternehmensethik <input type="checkbox"/> Arbeitsplatz <input type="checkbox"/> Umwelt <input type="checkbox"/> Markt <input checked="" type="checkbox"/> Gemeinwesen
CSR -Themen:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Barrierefreie Apotheke mit akustischen Signalen für Taubstumme ■ Informationen über Arzneien in Blindenschrift, auf Hör-CD und durch in Gebärdensprache geschulte MitarbeiterInnen ■ Design-for-All ■ Beitrag für benachteiligte Personengruppen des Gemeinwesens
Gründe für die verantwortlichen Geschäftspraktiken:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Werte der Geschäftsführung ▪ CSR-Thematik im Kerngeschäft der Gesundheitsvorsorge ▪ Alleinstellungsmerkmal im örtlichen Gemeinwesen ▪ Innovative Verbindung des traditionellen Hintergrundes der rund 300-jährigen Unternehmensgeschichte mit modernen Kommunikationstechnologien
Einige Beispiele identifizierter CSR-Initiativen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation und Beratung für Taubstumme durch MitarbeiterInnen, die in der Gebärdensprache geschult sind ▪ Barrierefreie und behindertengerechte Erneuerung der Geschäftsräume ▪ Umfassende "design for all"-Lösungen durch den Einsatz von modernen Kommunikationstechnologien <ul style="list-style-type: none"> - Akustische Signale im Eingangsbereich für Blinde - Informationen über Arzneien in Blindenschrift und auf Audio-CD - Internetplattform unter dem Anspruch des "design for all" (im Aufbau)
Sind die CSR-Praktiken in eine breiter angelegte Geschäftsstrategie integriert? Ja?/Nein? Wie?	<p>Ja.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Ausrichtung aller Kommunikationswege auf den Zugang von Gesundheits- und Arzneimittelinformationen für ältere und behinderte Menschen verbindet die Geschäftsstrategie der Apotheke mit einer Alleinstellung im lokalen Markt ▪ Das Kerngeschäft einer Apotheke ist die Orientierung an allgemeinen Bedürfnissen im Bereich Gesundheit und Vorsorge. Mit ihrer Integration von Bedürfnissen physisch benachteiligter Personengruppen des Gemeinwesens leistet die Mohren Apotheke einen beachtlichen gesellschaftlichen Beitrag. Die Allgemeinheit ihrer KundInnen wird zudem für benachteiligte Personengruppen

	sensibilisiert, indem ein wichtiger gesellschaftlicher Leitsatz erlebbar wird: "Behindert ist, wer behindert wird" (zitiert aus einer Aufmerksamkeitskampagne der Caritas Österreich)
Nutzen für das Unternehmen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesellschaftlich nachhaltige und zukunftsorientierte Geschäftsstrategie (v. a. unter dem Gesichtspunkt der demographischen Entwicklung in den EU-Ländern) ▪ Professionell erneuerte Geschäftsräumlichkeiten ▪ Professionelles Dienstleistungs- und Beratungsangebot für benachteiligte Bevölkerungsschichten ▪ Besonders hohes Ansehen – positives Feedback von KundInnen und Geschäftspartnern, zudem Medienresonanz
Stakeholder/Anspruchsgruppen, die von den CSR-Praktiken profitieren:	<p>Hauptsächlich begünstigt sind ältere und behinderte Menschen.</p> <p>Außerdem profitieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Das lokale Gemeinwesen (besonders durch die Zunahme der Gruppe der älteren Menschen in der lokalen Bevölkerung)
Gesellschaftlicher Nutzen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützung des Gemeinwesens im Bereich der Gesundheitsvorsorge ▪ Förderung des Erhalts von Selbständigkeit und Selbsthilfe älterer und behinderter Personen im Bereich von Gesundheit und Medikamenten ▪ Weiterbildung des Personals der Apotheke im praktischen Gebrauch von Gebärdensprache
Wem gegenüber und wie das Unternehmen seine Aktivitäten kommuniziert hat:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der erneuerte Eingangsbereich und die neu gestalteten Geschäftsräumlichkeiten sind direkt für BesucherInnen und PassantInnen sichtbar ▪ Internet-basierte Informationsplattform (im Aufbau)
Auszeichnungen / Zertifizierungen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nominiert für den Österreichischen CSR-Preis "TRIGOS" im Jahr 2004
Schwierigkeiten bei der Einführung der CSR-Praktiken:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Höhere Investitionen bei der Erneuerung der Apotheke aufgrund der Berücksichtigung barrierefreier und behindertengerechter Erfordernisse ▪ Technische Herausforderung und Aufwand, um für jedes Medikament digitalisierte Beschreibungen anzubieten
Weitere Informationsquellen:	-

3. Verantwortliche Geschäftspraktiken – Beschreibung

Die traditionsreiche Mohren Apotheke befindet sich in Graz, der zweitgrößten Stadt Österreichs und wurde im Jahr 1711 gegründet.

Insgesamt sind sechs Personen in der Apotheke beschäftigt.

Als die Apotheke vor baulichen Erneuerungsarbeiten stand, entschied sich der Apotheker Christian Müller, ein durchgehend barrierefreies und behindertenfreundliches Geschäftslokal einzurichten. Der Eingangs- und die Geschäftsbereiche sind mit akustischen Signalen für Taubstumme ausgestattet, zusätzlich werden Informationen über Arzneien in Blindenschrift, auf Hör-CD und durch in Gebärdensprache geschulte MitarbeiterInnen angeboten.

Mittlerweile erarbeitet die Apotheke auch eine Internetplattform, bei der die speziellen Bedürfnisse körperlich beeinträchtigter NutzerInnen berücksichtigt werden.

4. Verwendung in Trainingssituationen

A) Zusatzinformationen für die Verwendung dieses Fallbeispiels in Trainingssituationen (Inhaltliche Zuordnung zu den einzelnen Trainingsmodulen)

Dieses Fallbeispiel kann dazu dienen, über die Integration von benachteiligten Personengruppen in die Geschäftstätigkeit zu diskutieren. Es kann auch als interessantes Beispiel für Marktnischen und die Herausforderungen der bevorstehenden Überalterung in europäischen Gesellschaften verwendet werden sowie für Integrationsleistungen, die durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien erfolgen können.

B) Pädagogische Vorschläge für die Verwendung im Training

GEMEINWESEN

Diskussionspunkte:

- Die Verantwortung von pharmazeutischen Dienstleistungsanbietern gegenüber körperlich benachteiligten Personengruppen
- Die Rolle technischer Lösungsansätze im Bereich der sozialen Integration

GEMEINWESEN VERSUS MARKETING

Diskussionspunkte:

- "Design for all" hinsichtlich der Produkte und Dienstleistungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU)
- Geschäftliche Ausrichtung auf den demographischen Wandel in den europäischen Gesellschaften
- Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien für die wirtschaftliche Nachhaltigkeit von KMUs