

1. Ettevõtte andmed

Ettevõtte nimi:	Mohren Apotheke
Tegevusala:	Apteek
Põhitegevus:	Farmaatsia
Linn/riik:	Graz, Austria
Asutamisaasta:	1711
Ettevõtte asukohtade arv (2004):	1
Kodulehekülg:	www.mohren-apotheke.at
Töötajate arv (2004):	3 täiskohaga ja 3 osalise tööajaga, 5 naist, 1 mees
2004. aasta käive (€):	1 280 000

2. Vastutustundliku äritegevuse põhiteemad

Vastutustundliku tegevuse valdkonnad:	<input type="checkbox"/> Ärietika <input type="checkbox"/> Töökoht <input type="checkbox"/> Keskkond <input type="checkbox"/> Turg <input checked="" type="checkbox"/> Kogukond
Põhiküsimused:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Puuetega inimestele ligipääsetav apteek (k.a. akustilised signaalid kuulmispuudega isikutele) ■ Ravimite kohta käiva info võimaldamine reljeefses punktikirjas, audio CD-l ning personaalse viipekeelse teeninduse näol ■ Kõigiga arvestav disain ning ligipääs ■ Kogukonnakaasatus
Peamised motivaatorid vastutustundlikuks tegutsemiseks:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juhtkonna väärtused ▪ Vastutustundliku ettevõtluse põhimõtted meditsiiniteenuse loomuliku osana ▪ Unikaalne müügiargument kohalikus kogukonnas ning kombinatsioon apteeginduse traditsioonilisest taustast ja infotehnoloogia innovaatsilisest kasutamisest
Näited vastutustundliku ettevõtluse rakendamiseks:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuulmishäiretega inimeste teenindamine ning nõustamine ettevõtte töötajate poolt, kes on saanud viipekeele koolitust ▪ Teenindusruumide uuendamine vastavalt puuetega inimeste erivajadustele ▪ Kõrgtehnoloogiliste vahendite rakendamine kõigile kättesaadavate lahenduste loomiseks, mis parandab ka puuetega inimeste teenindamist: <ul style="list-style-type: none"> - Akustilised (heli) signaalid sissepääsu juures nägemisvaegusega isikutele - Ravimiinfo edastamine reljeefses punktikirjas ning audio CD-l nägemisvaegustega isikutele - Internetiplatvormi arendamine, mis võimaldab ligipääsu ka puuetega inimestele (hetkel väljatöötamisel)
Kas nimetatud tegevused on osa laiemast äristrateegiast? Jah/Ei? Kuidas?	<p>Jah.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ravimite- ning tervisealasele infole ligipääsu võimaldamine puuetega inimestele ja vanuritele kõigis kommunikatsioonietappides tähendab nii äriteeninduse strateegiat kui ka kohalikul tasandil erakordse teenuse pakkumist ▪ Kuna apteeginduses on ettevõtte olemuseks olla orienteeritud klientide

	<p>tervisega seotud vajadustele, Mohren'i apteek mitte ainult ei teeninda puudega inimesi ja eakaid, vaid jagab oma ettevõtte filosoofia aluspõhimõtteid kõigi klientidega. Neid põhimõtteid võiks kirjeldada kui suhtumist, et "puudega on see inimene, kes muutub puudega inimeseks"</p>
Ärilised kasud:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jätkusuutlik ja tulevikku suunatud äristrateegia, mis seisneb puuetega inimestele ligipääsetava apteegi kujundamises ▪ Puuetega inimestele kättesaadavuse tagava professionaalse ning uuendatud sissepääsu ja sisekujundusega apteegi loomine ▪ Professionaalse teeninduse parandamine kasvavatele sihtgruppidele, kelleks on eakad ning erivajadusega (puuetega) inimesed ▪ Hea maine kujundamine – klientide ja tarnijate positiivne tagasiside, meediakajastus
Sidusgrupid/kasusaajad:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peamised kasusaajad: eakad ja puuetega inimesed. ▪ Teised kasusaajad: kogukond (kuna eakate arv linnaelanike seas üha suureneb)
Kasud ühiskonnale/ sidusgruppidele:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tervisealane tugi kogukonnale ▪ Eakate ja puuetega inimeste abistamine tervist ja ravimeid puudutavates küsimustes ▪ Töötajatele viipekeele õpetamine
Keda ja kuidas teavitati oma tegevusest:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internetipõhine teabeplatvorm, mis on kättesaadav ka puuetega inimestele (hetkel valmimisel) ▪ Apteegi renoveeritud sissepääs ja sisekujundus on märgatavad nii mööduvatele inimestele kui ka apteegi küllastajatele
Auhinnad/sertifikaadid/ muu tunnustus:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Austria vastutustundliku ettevõtluse alane autasu "TRIGOS" aastal 2004 (TRIGOS on Austria riiklik autasu, mille välja andmist alustati 2004. aastal)
Väljakutsed algatuste elluviimisel:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puuetega inimeste vajadustele vastava apteegi kõrged renoveerimiskulud ▪ Tehnilised raskused helikandjal info edastamisega iga ravimi puhul
Täiendav informatsioon:	-

3. Vastutustundliku äritegevuse kirjeldus

Mohren Apotheke on Austria suuruselt teises linnas Grazis asuv apteek. Asutatud aastal 1711, on apteek oma pika ajaloo ja tradistioonide tõttu kohaliku kogukonna jaoks erilise tähendusega.

Apteegis on tööl 6 inimest.

Kuna apteeki oli vaja renoveerida, otsustas praegune omanik hr. Christian Müller luua kõiki vajadusi arvestava kujundusega apteegi, alustades puuetega inimestele mõeldud sissepääsust kuni kogu sisekujunduseni – apteegis on isegi akustilised signaalid nägemispuudega klientidele ning ravimiinfo on kättesaadav nii audio CD-l kui ka punktkirjas.

Mohren Apotheke töötajaskond on läbinud viipekeele koolituse ja on võimeline jagama infot ja nõuandeid ka kurtummadele klientidele.

Apteek on hetkel välja töötamas ka veebipõhist platvormi, mis arvestab puuetega inimeste vajadusi.

4. Kasutamine koolitusel

A) Täiendav teave antud juhtumikirjelduse kasutamiseks koolitusel (olulisuse kriteeriumid: vastutustundliku ettevõtluse valdkonnad)

Käesolevat juhtumikirjeldust võib kasutada näitena puuetega inimesi arvestavast ettevõttest. Samas võib olla ka huvitav käsitleda juhtumit kui ettevõtet, kes reageerib vananevale elanikkonnale kui suurenevale sihtgrupile ning on kasutanud tehnoloogiat ja innovatsiooni integratsioonivahendina.

B) Pedagoogilised ettepanekud antud juhtumikirjelduse kasutamiseks koolitusel (olulisuse kriteeriumid: vastutustundliku ettevõtluse valdkonnad)

KOGUKOND

Aruteluteemad:

- Apteegi vastutus puuetega inimeste ees
- Kõrgtehnoloogiliste lahenduste roll sotsiaalses integratsioonis

KOGUKOND VS TURUNDUS

Aruteluteemad:

- Kõigiga arvestav kujundus (disain) väikeettevõtete toodete ja teenuste puhul
- Ettevõtete kohanemine demograafiliste muutustega Euroopas
- Kõrgtehnoloogiliste lahenduste roll ettevõtete jätkusuutlikus arengus