

Der Ausstatter Kompass

A p o t h e k e n M a n a g e m e n t - I n s t i t u t

Jetzt
NEU

Expopharm
18-21.09.2013
Halle 15, Stand A03



Stellen Sie sich vor, es gäbe einen Kommissionierautomaten, den man ganz einfach aufbauen, umbauen, abbauen, versetzen, erweitern und auch wieder verkleinern kann.

APOSTORE hat ihn erfunden!

APOSTORE

www.apostore.de
Tel. 0209 94 117 - 0



In Zusammenarbeit mit der Fachzeitschrift

www.d-e-a.eu
**Die erfolgreiche
Apotheke**

Fachzeitschrift für die Zukunft der Apotheke

Den Software-Anbieter wechseln

Spielecke, Ruhezone, Tee-Bar

QMS Anbieter: Endlich vergleichbar

Tablet & Co - was man wirklich braucht

PREMIUM SYSTEME
FÜR PREMIUM APOTHEKEN



Zurecht in hochfrequenten Apotheken zuhause

Als Manufaktur baut KLS nicht nur Kommissionierautomaten in Premium Qualität, sondern sorgt mit hoch qualifizierten Ingenieuren auch für Premium Service in der Hotline und Vorort. Erwarten Sie von KLS immer die beste Lösung.

THE ART OF ENGINEERING - MADE IN GERMANY

KLS Steuerungstechnik GmbH

www.kls-system.de · www.facebook.de/KLS.Steuerungstechnik

Telefon: (0 68 76) 70 03-0 · Telefax: (0 68 76) 70 03-70

Willkommen auf der Expopharm

Nein, die dritte Auflage dieses Ausstatter-Kompasses ist kein Flyer der Expo-Gesellschaft. Unser Ziel ist es, Sie mit den Informationen auf den nächsten Seiten des Ausstatter-Kompasses fit zu machen für anstehende Investitionsentscheidungen. Ein Treffpunkt, um mehr Sicherheit für eine neue Software, die attraktivere Sichtwahl oder den QMS-Partner zu finden ist, nach Durcharbeiten dieses Kompasses, die Expopharm vom 18. bis 21. September in Düsseldorf allemal.

Beginnen Sie aber schon jetzt mit dem Strukturieren, Prioritäten setzen. Oder anders gesagt: Keine eigenen Laubsägearbeiten, sondern sich informieren, Experten fragen und die vier Grundrechenarten im Blick behalten.

Anregungen zu diesen Vorbereitungen auf den Messerundgang finden Sie zum Beispiel beim aktuellen QMS-Anbieter-Check (ab Seite 13), bei der Frage, wie ein Software-Wechsel reibungslos klappt (Seite 11) und wie nützlich ein Notebook im Offizin-Alltag sein kann (Seite 18).

Von Oskar Blumenthal stammt das Zitat: „Ein kluger Entschluss reift unverhofft, blitzschnell und ohne Erwägung, doch Dummheiten machen wir allzu oft nach reiflichster Überlegung.“ Weil wir das alle schon einmal erlebt haben, fragen Sie nach der gründlichen Vorbereitung Ihrer Investitionsentscheidung noch einmal Ihren Bauch, oder besser Ihre(n) Partner(in) oder noch besser Ihr Team in der Apotheke. So reifen gute Entscheidungen.

Viel Vergnügen beim Lesen wünschen



K. Hölzel
Dipl.-Vw. Klaus Hölzel



Antje Siehl
Antje Siehl M.A.

Das sollten Sie unbedingt lesen:

- Keine Defizite trotz schlankem Lager... 8
- Wohlfühl-Apotheke heißt Tee-Bar... 9
- Die Software wechseln... 11
- Die Qualifizierer checken... 13

Apotheken-
Automatisierungs-
Systeme

Individuell und
perfekt bis ins
Detail



Besuchen Sie uns auf der
EXPOPHARM in Düsseldorf
18. - 21. 09. 2013
Halle 16, Stand Nr. G-36

Was Sie wissen sollten

Inhalt

Editorial	3
Inhalt	4
News	6
Warenwirtschaft Hohe Lieferfähigkeit bei schlankem Lager	8
Einrichtung Wohlfühlfaktor: Hoch!	9
Software Chancen und Hürden beim EDV-Wechsel	11
Qualitätsmanagement Geprüfte Qualität in der Apotheke	13
Lagerhaltung Automaten im Praxistest	16
Neue Medien Notebook, Tablet, App & Co. – Was braucht der Apotheker?	18
Markt der Ausstatter	20
Impressum	23

Kompetenz im Kompass

Unabhängige Marktteilnehmer kommen zu Wort.

Apothekerin Claudia Timmermann:
„Bei der Software-Auswahl auf Extras achten, die man niemals braucht.“



Pharmaexperte Dr. Timm Harder:
„Ein QMS sollte einfach aufgebaut, praxisnah und leicht zu aktualisieren sein.“



Apotheker Dr. Robert Sibbel:
„Mit dem Notebook den Platz im Backoffice wechseln.“



Kommissionierautomat geplant?

Gut informiert - richtig entscheiden



- Wir haben uns darauf spezialisiert, Apothekerinnen und Apothekern bei der Anschaffung von Kommissionierautomaten beratend zur Seite zu stehen.
- Technische Kompetenz, verknüpft mit einer kaufmännischen Betrachtungsweise, schaffen die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
- Alles aus einer Hand: Wirtschaftlichkeitsberechnung, Bedarfsanalyse, Herstellerwahl, Angebotsprüfung und Führung der Einkaufsverhandlungen.

Es geht um die Zukunft Ihrer Apotheke:

Hören Sie nicht nur auf die Versprechungen der Hersteller, sondern auch auf den Rat Ihrer Kollegen. Zitate aus unserem Gästebuch:

neutral + kompetent

"...seriös und mit Fachkenntnis alle Angebote neutral 'auf Herz- und Nieren' geprüft"
"Es gibt viele wichtige Aspekte, an die ich ohne Beratung nicht gedacht hätte."
"Er hat durch seine fundierte Beratung dazu beigetragen, dass ich mir keinen Automaten angeschafft habe "

effizient

"Mit Ihrer Unterstützung habe ich genau die richtige Investition getätigt"
"...günstiger Preis und einen optimalen Vertrag"
"Ohne ihre Unterstützung hätte ich mir definitiv den falschen Automaten gekauft!"
"In der Sache kompetent, in den Verhandlungen kompromisslos"

preiswert

"Herrn Senklers Honorar ist fair und hat sich auf alle Fälle gelohnt!"
"Insbesondere die Vertragsgestaltung und die Preisfindung haben seinen Einsatz mehr als bezahlt gemacht."

Fazit:

"Ich bin immer noch begeistert von den gestrigen Vertragsverhandlungen."
"Die Beratung ist kompetent, unabhängig, zeitsparend und kostengünstig. "
"Es gibt in Deutschland wahrscheinlich keinen besseren Berater beim Kauf eines Kommissionierautomaten."

Vollständige Kundenstimmen auf www.senkler.de/gaestebuch

Ihr neutraler Berater beim Automatenkauf:

Ingenieurbüro Senkler
Walsroder Str. 26 a
30851 Langenhagen

Tel: 0511-748038
Fax: 0511-748000
Mail: heinz@senkler.de

Fordern Sie noch heute ihre kostenlose Checkliste an:

Fax: 0511-748000

Gutschein
für kostenlose Checkliste

„Wichtige Fragen vor der Kaufentscheidung“

Absender / Stempel:

Neues Portal für Apotheker

HAMBURG – Das neue Portal APROSIN bietet unter www.aprosin.de einen Marktplatz für Verkaufsförderungs-Aktionen der Industrie.

Hier findet der Apotheker alles, was er für seine Werbung braucht: Promotions, Werbemittel und News. In dem kostenfreien Portal kann er Verkaufsförderungs-Aktionen und Aktionsangebote online vergleichen und direkt beim Industriepartner bestellen. Das Angebot wächst stetig und bietet attraktive und große Marken. Zudem können im Download-Center Produktfotos und Produkttexte heruntergeladen werden. Wer nur mal „schnuppern“ will, loggt sich erstmal vorläufig mit E-Mail und Apotheken-Nummer ein. Wer dauerhaft das Portal nutzen will, muss sich vollständig registrieren und erhält dann ein eigenes – kostenfreies – Login.



Reinheit am Arbeitsplatz

ERDING – Im Pharmabereich spielt saubere Umgebung eine wichtige Rolle. Beispielsweise im Apotheken-Labor, in der Rezeptur oder beim Verblistern erzielt die Spectec Reinraumstation „CleanBoy“ Reinraumbedingungen.

Nicht für jede Anwendung muss ein kompletter Reinraum geschaffen werden, dessen Umsetzung mit hohen Kosten verbunden ist. Eine kostengünstige und einfache Lösung des Partikelproblems ist beispielsweise die Reinraumstation „CleanBoy“, die als Stand-, Tisch- oder individuelles Gerät angeboten wird. Das Gerät wurde einfach aufgestellt und ist sofort betriebsbereit ohne jede weitere Installation.

Der CleanBoy ist mit einem Filter des Typs H14 ausgestattet. Der Filter H14 ist in der Lage, 99,995 Prozent aller Partikel mit einer Größe von $> 0,5 \mu\text{m}$ zurückzuhalten. Für kleinere Partikel ($< 0,12 \mu\text{m}$) beträgt der Grad der Rückhaltung immer noch 99,95 Prozent. Hier ist der Isolationsfaktor 103, das heißt die Luftqualität unter dem Modul wird gegenüber der Umgebung um das 1000-fache verbessert. Bei größeren Partikeln ($> 0,5 \mu\text{m}$) kann sogar eine Verbesserung um das 90.000-fache erzielt werden.

Preisrutsch im Automatenmarkt

LANGENHAGEN - Seit etwa einem Jahr sind die Preise für Kommissionierautomaten auf Talfahrt. Wo früher nur ausgewählte Sondermodelle für unter 100.000 Euro zu haben waren, sind die Preise nun auf breiter Front eingebrochen.

Regelmäßig bekommt Heinz Senkler, Inhaber des Ingenieurbüros für Kommissioniertechnik, von Apothekern aus dem ganzen Bundesgebiet Angebote, um sie auf inhaltliche Richtigkeit und das Preis-Leistungs-Verhältnis zu überprüfen. Dies hat schon häufig zu überraschenden Ergebnissen geführt: So wurden Automaten angeboten, die die versprochene Kapazität nur mit Referenzpackungen erreichen, die aus dem Bereich der Augentropfen zu kommen scheinen. Über die Zuverlässigkeit werden häufig keinerlei Aussagen gemacht, obwohl dies zu den wichtigsten Eigenschaften eines Automaten gehört.

Erfreulich ist, dass auch die Wartungspreise auf breiter Front zurückgenommen wurden. Full Service Wartungsverträge für 700 bis 900 Euro monatlich – wie sie vor zwei Jahren noch üblich waren – sieht man heute nur noch selten. Trotz der günstigen Marktpreise empfiehlt das Ingenieurbüro Senkler vor dem Automaten-Kauf in jedem Fall eine Wirtschaftlichkeitsberechnung durchführen zu lassen, die transparent und nachvollziehbar alle mit der Automatisierung zusammenhängenden Kosten dem zu erwartenden Zeit- und Effizienzgewinn gegenüberstellt. „Erst dann kann man eine fundierte Entscheidung treffen, ob sich eine Investition in einen Automaten wirklich lohnt“, so Senkler.

Erfolgsrezepte zur Kundenbindung

BIETIGHEIM-BISSINGEN – Ein wichtiger Faktor für den Erfolg einer Apotheke ist die Kundenbindung. Awinta bietet hier innovative Lösungen und Konzepte zur Unterstützung an, stets perfekt abgestimmt auf die Warenwirtschaft. Besonderes Highlight: Einige der Dienste stehen schon heute in der Cloud zur Verfügung.

Automatische Sichtwahl zur Unterstützung von Cross Selling: Das Prinzip der automatischen Sichtwahl ist es, an Stelle einer richtigen Sichtwahl im HV zu fungieren. Durch diese Lösung spart die Apotheke nicht nur Zeit durch reduzierte Prozesskosten, auch die Kapitalkosten durch hohe Packungsvorräte in der Sichtwahl werden deutlich reduziert. Auf mehreren hochkant aufgehängten Monitoren wird eine echte Sichtwahl grafisch abgebildet, so dass sich an der Gesamtopik einer Apotheke nichts ändert. Der dezente Wechsel der angezeigten Packungen, wenn bestimmte Indikationen abverkauft werden, trägt zudem zur Unterstützung des Cross-Sellings bei.

Media-Cash-Zahlteiler zur Unterstützung von Marketingaktionen: Mithilfe des Media-Cash-Zahlteilers (einem Zahlteiler mit integriertem 10-Zoll Monitor) können laufende Marketingaktionen in den Apotheken direkt am POS, gegebenenfalls mit aktiver Produktwerbung, platziert werden. Per Knopfdruck stehen zudem wichtige Informationen rund um das Arzneimittel inklusive Bildern oder bereits eingelöster Rezepte anschaulich zur Verfügung.

e-ffizin, die ideale Verschmelzung von Off- und Onlinelösungen: Das Online-Bestellsystem ‚e-ffizin‘ bietet Apotheken ein attraktives Vertriebsinstrument für regionale Angebote, in der die Produkte aus Sicht- und Freiwahl sowie Eigenmarken für eine bedienerfreundliche Onlinebestellung zur Verfügung stehen. Die Bestellungen werden entweder selbst abgeholt oder vom Botendienst geliefert. ‚e-ffizin‘ ermöglicht es dabei, Online- und Offlinelösungen in der Apotheke optimal zu verschmelzen und so zu mehr Servicequalität und pharmazeutischer Kundenbindung beizutragen.

Die erfolgreiche Apotheke

Newsletter

Jetzt anmelden:

WWW.D-E-A.EU



Der Newsletter von „Die erfolgreiche Apotheke! Jeden Montag. Jeden Mittwoch. Jeden Freitag.

Prägnant - informativ - direkt - tagesaktuell

Hohe Lieferfähigkeit bei schlankem Lager

Keine Apotheke kann es sich heute noch leisten, bares Geld im Warenlager ungenutzt herumliegen zu lassen. Die Warenwirtschaftssysteme bieten inzwischen viele Funktionen zur Optimierung.

Wirtschaftlich optimiertes Herangehen – für die Apotheke ein unbedingtes Muss. Vor allem im Lager sind enorme Kapitalwerte gebunden und trotz schlankem Lager voll lieferfähig zu bleiben ist eine komplizierte Herausforderung, die nicht mal eben nebenbei gestemmt werden kann. Die Software-Programme bieten dazu vielfältige unterstützende Funktionen.

Rabatt-Transparenz sicherstellen

Warenlageroptimierung für bessere Rohertträge bedeutet auch Optimierung des Einkaufs. „Durch die ständigen Änderungen der Vertragsbasis und die Komplexität der Aufgabenstellung haben die meisten Apotheken unnötig verschiedene Produkte einer Wirkstoffgruppe am Lager. Neben dem Liquiditätsverlust ergeben sich durch fehlende Transparenz auch Rabattminderungen beim Einkauf und reduzieren den Rohertrag“, so Michael Walter, Bereichsleiter Vertrieb der Awinta GmbH. „Die Optimierung der Einkäufe in unseren Systemen berücksichtigen die komplexen Rabattmodelle des Großhandels und der Hersteller, aber eröffnen auch die Möglichkeit eines Zentraleinkaufs über Kooperationen oder eines eigenen Großhandelsbetriebes. Eine besondere Rolle bei der Maximierung des Rohertrags spielt dabei unser Zusatzprogramm BestRx. Es sorgt für eine wirtschaftliche und logistische Optimierung des Warenlagers passend zu den Nachfragen der Apothekenkunden und der aktuellen Vertragssituation“, so Michael Walter weiter. Instrumente zur Steuerung der Nachfrage gibt es auch im HV. Hier sieht Walter beispielsweise neben ausgefeiltem Cross Selling ein gutes Category Management mit e-placement als Vorteil. Auf Basis von Marktdaten optimiert es die Sichtwahlbestückung und hilft bei der Umräumung inklusive Wawi-Schnittstelle. Ein weiteres Instrument ist für ihn die Rückholung des an Versandapotheken verlorenen Umsatzes mit dem einfachen Multichannel-System e-ffizin.

Automatische Bedarfsprüfung und Artikelverteilung

Die Systeme der ADG setzen ebenso an verschiedenen Schnittstellen in der Apotheke an. Der Leiter Produkt-Management, Roland Schwientek, verweist in diesem Zusammenhang zunächst auf die Erstellung individueller Einkaufs-Optimierungsmodelle: Sonderangebote aller Lieferanten im Überblick – günstiger einkaufen durch automatische und zentrale Bereitstellung. Mit der Funktion „Bestellverbot“ lassen sich Produkte schnell und zuverlässig aus dem Sortiment entfernen. Für die Berechnung des eigenen Einkaufspreises erfolgt die Übernahme aller Rabatte aus den Parametern (Sonderangebote, Zeilenrabatt, Abgabebestimmung, Naturalrabatt) sowie die Herstellerabgabepreise. Oder die artikel- und lagerortbezogene Optimierung nach Preis, Menge und Lieferanten. Liquiditätssteigerung durch flexible und bedarfsgerechte Lagerorganisation und Beschleunigung der Arbeitsschritte bedeuten für Schwientek zum Beispiel automatische Artikelverteilung – mehr günstigere als hochpreisige Artikel an Lager, Vermeidung von Übervorräten durch automatische Bedarfsprüfung nach jedem Abverkauf oder Nutzen der automatischen Erstellung von Umräumlisten sowie der Informationsfunktion über Nachlieferungen. „Weitere Unterstützung in der Prozessoptimierung, insbesondere im Hinblick auf nachhaltige Lageroptimierung, strukturier-



Michael Walter, Bereichsleiter Vertrieb der Awinta GmbH: „Gute Systeme zur Maximierung des Rohertrags können starke Funktionen vor allem beim Einkauf und Preisfindung vorweisen.“

tes Arbeiten im Team sowie das Minimieren von Verlusten und das Maximieren der Unternehmensleistung, bietet die ADG mit dem Programm ADGCOACH3“, so Schwientek.

Artikelalternativen mit mehr Rohgewinn

Lauer-Fischer möchte mit dem Modul WEBAPO® OptX die Apotheken zukunftsfit machen und Roherträge optimieren. Dieses System ist nicht an eine feste Software gebunden. Es bietet der Apotheke mit einer Vielzahl an Filterungsfunktionen die Möglichkeit, alle im Lager vorhandenen Artikel vor dem Hintergrund ständig neu verhandelter Rabattverträge stets aktuell zu bewerten, heißt es aus der Firmenzentrale. Detaillierte Reports sollen Auskunft darüber geben, wie mit Artikeln am besten zu verfahren ist. Welche Artikel durch Alternativen mit höherem Rohgewinn innerhalb des Lagers ersetzt und deshalb ausverkauft oder retourniert werden können – individuell angepasst an die eigene Apotheke. In einem Basisreport werden die abgegebenen Artikel pro Krankenkasse den jeweiligen Alternativartikeln gegenüber gestellt und nach Priorität sortiert. „Das System gibt pro Artikel theoretische Rohgewinne und Spannen aus, genauso zeigt es bessere Artikelalternativen auf, um das Lager weiter zu optimieren“, ergänzt Lars Henze, Geschäftsfeld Apotheke und Dental CompuGroup Medical Deutschland AG, seine Informationen zur Software.

■ Christine Görg

Wohlfühlfaktor: Hoch!

Behaglichkeit und Entspannung emotionalisieren die Wohlfühl- und Erlebnisapotheke. Die Wirkung des POS erschließt sich bereits am Schaufenster und signalisiert Kompetenz, Service und Markenpositionierung.



Zum Greifen nah: Übersichtliche auf den Kunden zugeschnittene Warenpräsentation.

Die Apotheke als Gesundheitstreffpunkt fällt durch ihre emotionale Gestaltung auf und spiegelt Kompetenz, Service und Markenpositionierung wider. „Viele Menschen betreten ungern eine Apotheke“, führt Dr. Christian Mikunda aus Wien die im Unterbewusstsein gesteuerte Schwelenangst vor Augen. Der österreichische Ladendramaturg beherrscht die Klaviatur einer perfekten Shopinszenierung. Er rät: „Apotheken müssen Behaglichkeit und Ruhe ausstrahlen – eben die beiden Hochgefühle ‚Chill‘ und ‚Glory‘.“

Haptik, Licht und Zielgruppe

„Shopdesigner kalibrieren Läden“, beschreibt es Dr. Mikunda und konzentrieren sich auf die Zielgruppe. „Maßgeschneiderte Konzepte beinhalten Purismus. Klare Linien bedeuten geometrische Raumaufteilung, die die Tiefe des Raumes aufnimmt“, sagt die Spezialistin für Apotheken, Arztpraxen und Drogerien, Renate Hawig. Die Innenarchitektin aus Dorsten empfiehlt den Einsatz von Bildern oder Video. Auch die Ornamentik mittels Tapet oder Malereien, wie zum Beispiel in der Suhler Spangenberg Apotheke, deren Kosmetikabteilung mit floralen Motiven verziert ist, betont das Ambiente und ist

erschwinglich. Floristische Deckenmuster finden sich auch in der Ludwigsburger Lindenapotheke (www.retail-square.com) wieder. „Verwendet werden grundsätzlich weiche Farben, sogenannte Mischfarben, die in Verbindung mit diffusem und klarem Licht den Raum aufgliedern und eine angenehme Atmosphäre schaffen“, so Hawig. Unterstrichen wird die Innensituation von einer angenehmen Akustik im Diskretionsbereich. Eine ansprechende Haptik wie Pflastersteine oder Einrichtung, die erfüllt werden kann, tragen zur Hochwertigkeit und Exklusivität einer Apotheke bei.

Keine Gerümpeltotale

Konkret heißt es in der Shopdramaturgie: keine Gerümpeltotale. „Der POS beginnt bereits am Schaufenster“, schildert der Shopdramaturg, „und wer in einen beengten, überladenen Raum blickt, bleibt draußen.“ Deshalb sind Ideen gefragt, um den Erlebnis- und Eventcharakter im Verkaufsraum darzustellen. Apotheker, deren Zielgruppe überwiegend Familien und Senioren sind, werden in ihrer Offizin kindgerechte Spielecken und großzügige Ruhezone einplanen. Apotheken in Einkaufszentren oder Bahnhöfen bezaubern

mit themenbezogenen Aktionsflächen und individueller Deko im Innenraum wie auch im Schaufenster ihre Laufkundschaft. Dazu eignen sich hervorragende Schaufensterpuppen, die Geschichten erzählen. „Alles in allem ist es wichtig, Komfort und Einfachheit gestalterisch umzusetzen, weniger plüschig und verspielt, mehr übersichtlich, klar und funktional“, so Hawig.

Dr. Mikunda erkennt eine Tendenz: „Alle modernen Apotheken wollen den Kunden zum Promenieren – wie man es von einer Shopping Mall kennt – einladen. Bei der Sichtwahl gilt: weniger ist mehr. Bezüglich Freiwahl werden meist nur zwei oder drei frei stehende, drehbare Elemente im Raum angeordnet. Ein Kundenleitweg muss sein!“ Der Durchblick vom Schaufenster in das Innere signalisiert dem Kunden: Beratungskompetenz! Ein Beispiel gefällig? Die Laïresse-Apotheke in Amsterdam (www.retail-square.com) wird von einem satten Grün auf Boden und Wänden akzentuiert. Grün steht für Frische, Leben und Harmonie. Diese neutrale Farbe beherrscht den 170 m² großen Innenraum mit seiner weißen Decke. Gleichzeitig wird dem Gedanken von Haptik und Visuellem begegnet. Das

Bodenrelief zeigt Ginkgo Blätter und der weiße, sich ausbreitende Handverkaufstisch wird von einem echten Baumstamm gehalten. Das natürliche Ambiente wird durch die Sichtwahl und einem vielfältigen Produktsortiment betont. Dieses Minimalistische drückt „Chill“ und „Glory“ aus – also vielmehr Sortimentstiefe als Sortimentsbreite.

Die Möglichkeiten den Servicegedanken am POS hervorzuheben, sind vielfältig. „Das Geheimnis liegt in einer langen Kundenverweilzeit. Nur angenehme Eindrücke lassen den Einkauf zum Erlebnis werden“, sagt die Dorstnerin und bekennt, dass neben der Musik oftmals auch die Olfaktorik zum Einsatz kommt. Mit Blick auf die Sichtwahl kommen außer Displays auch Aufsteller oder Dummypackungen zur Verwendung. „Sie zählen



Auf einen Blick und günstig – die Sichtwahl.

zur Standardbestückung und werden von den Pharmaherstellern zur Werbung ihrer Eigenmarken bereitgestellt“, ergänzt die Innenarchitektin.

Kasse ins rechte Licht rücken

In einer Gesellschaft, die von Best Ager oder der „Silver Generation“ nur so wimmelt, sind große Tasten am EC Cashgerät ein Muss wie auch eine hörverstärkende Akustik, Kommunikationsdisplays, Videowalls, Monitore, Module oder Kommissionierautomat. Marco Heusinger möchte seine Medikamentenausgabegeräte in seinen drei Apotheken (Suhl, Schleusingen und Zella-Mehlis) nicht missen. „Die Investition hat sich gelohnt. Da wir standortbedingt auf keine Apothekenschwerpunkte festgelegt sind, sind wir sozusagen Ansprechpartner für alles. Das schätzen unsere Kunden“, sagt er. Bei der Beleuchtung achtete er auf runde Deckeneinbauleuchten, die mit T5-

Ringlampen bestückt sind. „Sie erzeugen ein sehr mildes Licht im Bereich der Kassenarbeitsplätze“, sagt Lichtspezialist Heiko Gröschel (TDX GmbH Technisches Licht-Design, Zella-Mehlis). Dieser Point of Sale wird mit einem Produkt bestückt und von den darüber mittig eingebauten LED-Richtstrahlern perfekt in Szene gesetzt. Außerdem sorgen sie für eine gute, aber unaufdringliche Ausleuchtung des Kassenarbeitsplatzes.

Die Dekoration im Bereich Sichtwahl bewirbt nur Saisonprodukte. „Ich setze hier auf eine wohldosierte Produktmischung je Regalboden. Weniger ist mehr und ein steter Wechsel nicht empfehlenswert für unsere Apotheken“, so Heusinger. Gerade weil seine Apotheken stark von Farben akzentuiert werden, seien bereits die LED-Bänder genügend an Dekoration und so erscheint die Offizin für den Kunden klein, kompakt und unübersehbar.

Aushängeschild: Sicht- und Freiwahl

Marc Bardelle, Inhaber der Gelsenkirchner Stern-Apotheke, konzentriert sich auf die Gewinnung und Betreuung von Stammkunden.

Sein Wiedererkennungsmerkmal beinhaltet die Beratung sowie die pharmakologische Betreuung mit Medikationsprofil in Ergänzung zu Aktionen, Lieferservice, Kundenstammpflege (Geburtstagskarten), Anzeigenschaltung, Beilagen, Angebotsflyer und Bonussystem. „Unsere Frei- und Sichtwahl ist das Aushängeschild der Apotheke und schon am Schaufenster erkennbar“, so Bardelle. Übersichtlichkeit und professionelle Gestaltung in der Bestückung garantieren einen erfolgreichen Abverkauf. Vorteilhaft für Bardelle: „Ein auf die jeweilige Zielgruppe abgestimmtes Produktplacement nach Indikationen ist Pflicht! Wohldosiert ist der Produktwechsel, da die älteren Kunden ansonsten darauf verwirrt reagieren.“ Gut für seine POS-Darstellung seien in der Stern-Apotheke Säulen oder Regale mit dem Hinweis „Neue Produkte“, Neuigkeiten oder „Jetzt in der Werbung“, weil der Preiskampf enorm sei. Letztendlich stellt sich die Frage: POS Merchandising birgt

immer Neues. Wie lassen sich überhaupt Mitarbeiter von Neuem überzeugen? Vielmehr muss sich vielleicht der Apotheker durch jüngere Mitarbeiter auf Neues einstellen. Allgemein gilt: Der Input geht von beiden Seiten aus. Neues erfährt man oft in Seminaren und Fortbildungen. Diese Anregungen wirken sich auch auf älteres Personal positiv aus. „Eines ist jedoch sicher: Wer die Struktur und das Umfeld seiner Apotheke kennt, ist bereit sich neuen Ideen zu öffnen. Diskussionen und Teamsitzungen inklusive“, so Bardelle.

■ Carmen Groschwitz

Tipps und Tricks

1. Visuelle Werbebotschaften wecken Kauflust
2. Marken hervorheben durch Displays, Aufstellern, Dummypackungen, interaktive Bildschirme
3. Umgestaltung der Apotheke auf die Kalibrierung achten
4. Gerümpeltotale vermeiden
5. Themenbezogene Schaukasten- und POS-Gestaltung: Pollenzeit, Sonnenprodukte, Traditionelle Chinesische Medizin etc.
6. Richtige Beleuchtung wählen
7. Wenige mobile Warenträger platzieren
8. Kundenleitweg oder kleiner Loop
9. Interaktive Apps für die jugendliche Zielgruppe, Multichanneling
10. Wohlfühl-/Erlebnisaapotheke bedeutet: Spielecke, Ruhezonen, Teebar mit Samowar
11. Ambiente durch Farben, Ornamentik
12. Angebote rund um den POS: Weniger ist mehr!

Das gehört nicht in die Apotheke:

1. Blinkende Zahlsteller
2. Krabbelfächer für Sonderangebote
3. Viele Flyer und Aufsteller verwehren dem Kunden die Konzentration auf seinen geplanten Einkauf
4. Überladene Präsentation
5. Enge Gänge durch überflüssige Mittelraumgondeln
6. Hohe Farbigkeit
7. Licht, das blendet
8. Hoher Einsatz an Monitoren oder unübersichtliche Videowall

Chancen und Hürden beim EDV-Wechsel

Wer ein neues System anschaffen oder den Anbieter wechseln möchte, sollte ausreichend Zeit einplanen: Testen und vergleichen lautet die Devise. Und: Sich von Anfang an für etwaige Anlaufschwierigkeiten wappnen.

Bevor eine chronisch unzuverlässige Hotline oder ständig problembehaftete Module zur Kündigung führen, sollte man seine Ausgangsposition prüfen: Was sagt eigentlich mein alter EDV-Vertrag? Wie lange ist die Restlaufzeit? Welche Kündigungsfrist gilt? Was gehört an Hardware oder Software-Lizenzen mir, wenn ich gehe – und was dem Anbieter? Und selbst bei einer durch Filialisierung bedingten Wechselabsicht stellen sich nicht nur diese Fragen. Denn: Ist das System in der Stammapotheke nur das vertrautere oder wirklich das bessere? Für Peter Eiberger, Geschäftsführer der Bären Partner Apotheken, ist allerdings klar: „Allerspätestens ab der dritten Apotheke macht eine Vereinheitlichung synergetisch Sinn – am besten aber gleich vom Tag der ersten Übernahme an. In dem Fall hat man in Sachen vorzeitige Vertragsabwicklung bei den Anbietern meist ganz gute Karten.“ Trotzdem: „Wie schnell man letztlich aus dem alten Vertrag rauskommt, hängt vom Anbieter und dem Verhandlungsgeschick ab.“

Auch stellt sich die Frage, ob man als zukünftiger Neubesitzer bestehende Altverträge in jedem Fall übernehmen muss. Neben dem Handelsgesetzbuch wäre Weitsicht hilfreich, denn unverhofft kommt oft. Dazu Eiberger: „Leider ist viel zu selten in EDV-Verträgen festgehalten, was im Falle einer Apotheken-Auflösung oder -Übernahme mit den Vereinbarungen passiert.“



Frank Knecht von der Bahnhof-Apotheke in Eberbach: „Man muss sich strukturieren, ohne Prioritätenliste, was man konkret haben will, geht gar nichts.“

Wichtige Vorüberlegungen

Ist die rechtliche Seite der Ausgangsposition geklärt, sind die Vorarbeiten noch nicht abgeschlossen. Frank Knecht von der Bahnhof-Apotheke in Eberbach weiß: „Man muss sich strukturieren. Wo hakte es bislang? Welche Basics setze ich voraus? Welche Systemanforderungen stelle ich darüber hinaus?“ Auch IT-Berater Ragnar Fahlke von XMedia

Systems in Braunschweig rät: „Man muss sich seiner Prioritäten bewusst sein, bevor man den neuen EDV-Partner sucht – und eine Checkliste erstellen.“ Hier gilt es, auch das Team mit ins Boot zu holen, per Vieraugengesprächen oder Besprechung in der großen Runde. Die Zeitinvestition lohnt sich, denn wer genau weiß, was er (nicht) will, stellt später auch die richtigen Fragen.

Claudia Timmermann von der Linden-Apotheke in Mühlhausen hat noch einen Tipp: „Man sollte auch gleich überlegen, ob man Paket-

lösungen oder ein Modularsystem will – und rumfragen, wie hoch das Risiko einer digitalen Betriebsprüfung ist, denn manche Systeme sind ‚gefährdeter‘ als andere. So kann man weiter eingrenzen, mit welchen Anbietern Termine Sinn machen.“

Für die Produktpräsentation selbst weiß Ragnar Fahlke: „Wenn man die Vertriebsmitarbeiter einbestellt, hat man es mit einer Checkliste viel besser in der Hand vorzugeben, was man wirklich gezeigt bekommen will.“ Und empfiehlt: „Immer um einen erfahrenen Vertriebsmitarbeiter bitten. Viele Antworten kann nur geben, wer das System lange kennt – und mehr als einen Wechsel begleitet hat.“

Zeitintensives Auswahlverfahren

An der Zahl der Erstpräsentationen sollte man trotz des Zeitaufwands nicht sparen. Ragnar Fahlke rät: „Drei Anbieter sollten es schon sein, fünf sind besser. Und idealerweise sitzt man mit dem Vertriebler

nicht allein zusammen, sondern holt sich ein bis zwei Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen hinzu.“ Das gilt es zeitlich wie personell einzuplanen, denn Claudia Timmermann hat selbst erfahren: „Bis zu vier Stunden pro Präsentation sollte man kalkulieren.“

Das nachfolgende Sichten der konkreten Angebote ist ähnlich zeitintensiv, wie Apotheker Knecht



Claudia Timmermann, Linden-Apotheke in Mühlhausen: „Die Präsentationen sind zeitaufwendig, bis zu vier Stunden pro Produktdemonstration sollte man rechnen.“

bestätigt: „Da wird vieles miteinander vermengt, vor allem Hardware- und Softwarekosten. Erst ein transparentes Aufsplitten ermöglicht echte Vergleiche.“ Dabei gilt, so IT-Berater Fahlke: „Fremdbezogene Hardware ist meist nicht schlechter, dafür aber oft preiswerter. Und vielleicht reicht auch das Aufrüsten derzeit vorhandener. Auch inkludierte Wartungsverträge sollten hinterfragt werden.“



„Wie schnell man aus dem alten EDV-Vertrag rauskommt, hängt vom Anbieter und dem eigenen Verhandlungsgeschick ab“, sagt Peter Eiberger.

lung bestimmter Leistungen/Absprachen festschreiben lassen, aber auch die Anfangsbetreuung rund um die Systemumstellung klären.

Der eigentliche Systemwechsel wird meist zum Wochenende hin vorgenommen, um die Einschränkungen fürs Kundengeschäft so gering wie möglich zu halten. Wichtig: Eine abschließende Datensicherung beim Altsystem nicht vergessen. Manches, wie

eigene Bonussysteme oder individuelle Patientennotizen/Bewegungsdaten, lässt sich später zwar nur bedingt beziehungsweise mit großem Aufwand ins neue System überspielen, ist aber als Excel-Tabelle durchaus nutzbar. Frank Knecht: „Man muss sich da auf viel ‚Handarbeit‘ einstellen.“

Auf jeden Fall muss man im Wechselfahrplan auch die Systemeinsparungen für die Mitarbeiter berücksichtigen. Nochmal Ragnar Fahlke: „Die obligatorische Schulung beim Anbieter erfolgt in der Regel zeitnah zur Neu-Installation. Was die Startbetreuung in der Apotheke betrifft, so sollte anfangs ein Support/Mitarbeiter für zwei Arbeitsplätze verfügbar sein.“ Wie lange der vor Ort bleibt, hängt vom Einzelfall ab, zwei bis drei Werktagen sollten fest enthalten sein.

Intensive Anfangsbegleitung

Allerdings muss man mit einer Startphase von insgesamt vier Wochen, wenn nicht mehr rechnen. „Eine gute Hotline-Betreuung ist nicht nur dann unverzichtbar“, sagt Claudia Timmermann. Frank Knecht geht noch weiter: „Ideal sind spezielle Neukunden-Rufnummern, wo man eine bestimmte Zeit lang direkt durchwählen kann.“ Peter Eiberger empfiehlt: „Bei Systemwechsel aufgrund Filialisierung auch Personal aus der Apotheke, wo das System schon läuft, für die Einarbeitung einsetzen.“ Und Ragnar Fahlke rät: „Gegebenenfalls auf unab-

hängige IT-Berater setzen, am besten frühere Mitarbeiter des Anbieters, die alle Eingabe- und Einrichtungstricks kennen.“ Denn: „Je mehr Unterstützung man sich am Anfang holt, umso besser. Was man hier ausgibt, spart man am Ende vielfach wieder ein. Zeitlich wie finanziell.“

Apropos Geld: Es gibt keine Faustregel, was ein Systemwechsel kostet. Zu viele Faktoren sind variabel: wie Apothekengröße, Arbeitsplatzbedarf, Miete/Leasing/Kauf, Einbeziehung vorhandener/fremdbezogener Hardware mit/ohne Aufrüstungsbedarf und so weiter. Eines lässt sich leichter eingrenzen – die einzuplanende Vorlaufzeit von der Grundentscheidungszeit, wechseln zu wollen, bis hin zur Neuinstallation. „Wer bei den Vorarbeiten sehr stringent ist, kann in drei bis vier Monaten neu aufgestellt sein, realistischer ist aber ein Zeitfenster von vier bis sechs Monaten“, weiß Frank Knecht.

■ Sonja Sahmer

Stolpersteine, die Zeit und Geld kosten

Altvertrag: Es ist Verhandlungssache, ob der neue Anbieter die Kosten für Restlaufzeiten/Ablöse beim alten übernimmt.

Fremdbezogene Hardware: Obwohl die Schnittstellen, Kompatibilität usw. vorab geklärt wurden, kommt es zu Installationsverzögerungen, ggf. muss technisch nachgerüstet werden.

Einzelne Mitarbeiter: In der obligatorischen Gruppenschulung kann nicht auf die Stärken/Schwächen jedes Einzelnen eingegangen werden, weswegen ggf. Einzeleinweisungen notwendig sind.

Übernahme Backdata: Weil die Datenbanken sehr unterschiedlich aufgebaut sind, kann es beim Umspielen der reinen Basiskundendaten zu Fehlübertragungen kommen, so dass ungeplante Nachbesserungen per Hand anfallen.

Start-Support: Fehlt es anfangs an ausreichender EDV-Betreuung/-Begleitung, kann das noch Monate später Mehraufwand durch die Aufarbeitung von Fehleingaben/-buchungen bedeuten.

Geprüfte Qualität in der Apotheke

Laut neuer ApoBetrO wird ein QMS, also ein Qualitätsmanagementsystem, ab Juni 2014 Pflicht für alle Apotheken. Doch bei Anbietern und Zertifizierungsgesellschaften gibt es deutliche Unterschiede.

Zahlreiche Apotheker empfinden die Einführung eines QM-Systems in ihre Apotheke als zusätzlichen bürokratischen Aufwand. Doch im ohnehin stark reglementierten Alltag eines Apothekeninhabers ist die Implementierung gar kein großer Aufwand, sagen Experten. Wird das QMS vom ganzen Team verbindlich in der Apotheke umgesetzt, kann man am Ende deutliche Verbesserungen und sogar Umsatzsteigerungen erkennen. „QMS unterstützt die Apotheke bei der internen Organisation und erhöht die Verbindlichkeit im Betrieb durch geregelte Verantwortlichkeiten. Durch die vorgegebenen regelmäßigen internen Audits, also Überprüfung der festgelegten Prozesse, werden immer wieder Schwächen oder Fehler aufgedeckt, die sich durch die Routine im Alltag ergeben. Das systematische Fehlermanagement führt außerdem dazu, dass Fehler schneller erkannt und abgestellt werden. Das spart den Mitarbeitern in der Apotheke Zeit, schont die Nerven und freut die Kunden,“ weiß Oliver Pipa, Berater für Unternehmen im Gesundheitswesen und Vorstand im Qualitätsverbund der Apotheken e.V.

Aber vor dem Lohn kommt die Arbeit, und davor scheuen sich viele Apothekenleiter noch. Denn um die Prozesse zu verbessern, müssen sie erst umfassend analysiert und protokolliert werden. Grundsätzlich könnte jeder Apothekenleiter sein QMS selbst erstellen. Zahlreiche Apothekerverbände bieten Workshops und Seminare an, in denen die Erstellung eines QMS erklärt und

gelehrt wird. Die Praxis zeigt aber, dass der Aufbau eines QM-Systems für Pharmazeuten oft unbekanntes Terrain ist. Durch mangelndes Know-How werden viele Arbeiten doppelt erledigt, Mitarbeiter geblockt und zahlreiche Arbeitsstunden fallen an – eine teure Angelegenheit. Viele Apotheker geben nach monatelangem Schreiben an einem QM-Handbuch entnervt auf. Aber: Die Übergangsfrist läuft und je näher der Termin rückt, desto schwerer wird es, einen guten QM-Berater zu finden, der bei der Implementierung in der Apotheke hilft.



Oliver Pipa, Berater für Unternehmen im Gesundheitswesen und Vorstand im Qualitätsverbund der Apotheken e.V.: „Der Begriff ‚Zertifizierung‘ ist nicht geschützt - dadurch gibt es viele Anbieter mit unterschiedlichen Anforderungen und Kosten“

Unternehmen. „Bei der Auswahl eines QM-Anbieters sollte man auf jeden Fall darauf achten, dass der Berater wirklich Ahnung von Apotheken hat. Er sollte schon zahlreiche Apotheken gecoacht haben und Referenzkunden benennen können“, empfiehlt Dr. Timm Harder vom Bremer Marktforschungsunternehmen Bonsai. „Der Berater sollte Endpreis und Arbeitsaufwand für die Apotheke realistisch benennen und

darauf hinweisen, dass zum Beispiel die Prozesse fortlaufend selbst angepasst werden müssen“, so Harder weiter. Diese Anpassung scheitert oft an ganz praktischen Problemen, an die man vorher gar nicht gedacht hat. „Das QM-(Muster-)Handbuch, das der Berater mit dem Team erstellt oder dem Team zur Verfügung stellt, sollte möglichst einfach in der Benutzung sein, da der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) aus dem Team das QM-Handbuch später eigenständig weiter führen muss. Besonders wenn der QMB mal wechselt, sollte die Einarbeitungszeit kurz sein. Fordern Sie Musterbeispiele an und testen Sie diese vorab – wichtig ist, dass Sie die Dateien und Vorlagen eigenständig verändern können“, so Apothekenexperte Oliver Pipa. Wichtig ist auch, dass die QM-Anforderungen im Musterhandbuch individuell an die Größe und Komplexität der Apotheke anpassbar sind. Eine Apotheke mit drei Mitarbeitern kann ein „schlankeres“ Handbuch verwenden als eine Apotheke mit 30 Mitarbeitern und Heimversor-

Auswahl des QM-Beraters

Wie findet man den richtigen Berater für seine individuellen Bedürfnisse? Ist eine Zertifizierung notwendig oder kann man dieses Geld sparen? Eine Apotheke ist schließlich ein besonderes Unternehmen, das besonderen Kriterien unterworfen ist – die allgemein anerkannten DIN EN ISO 9001:2008 gilt aber für viele unterschiedliche



Pharmamarktxperte Dr. Timm Harder: „Ein QMS sollte einfach aufgebaut, praxisnah und leicht zu aktualisieren sein.“

gung. Gerade am Anfang tauchen beim Thema QMS viele Fragen auf – da ist es wichtig, dass die Beratungsfirma auch telefonisch erreichbar ist. Trotzdem: Ein QMS zu implementieren ist eine Gemeinschaftsleistung von Team und Berater. „Der QM-Berater kann mit Hilfe des Musterhandbuchs und entsprechender Checklisten die Zeit für die Erstellung der QM-Dokumentation deutlich verkürzen. Auch internes Personal erzeugt Kosten, wenn es am QM-System arbeitet. Das

Team wiederum muss die Checklisten in der Apotheke umsetzen. Viele nutzen dafür schon Werkzeuge wie Teamsitzungen mit Besprechungsprotokollen, die direkt ins QM-System integriert werden können“, so Experte Pipa.

Zertifizierung ja oder nein?

Laut ApoBetr0 ist die Zertifizierung keine Pflicht – ein reines QMS ohne Zertifikat gibt es als Vorlage für rund 800 Euro.

Eine Zertifizierung beziehungsweise eine regelmäßige externe Überwachung führt aber dazu, dass das QM-System am Laufen bleibt und das Team eine Anerkennung für seinen Einsatz erhält. Ohne einen gewissen Druck fehlt häufig die Motivation und der Antrieb für das QMS. Besonders Apotheken, die in Gesundheitsnetzwerken aktiv sind, sich durch das Thema „Qualität“ im Marketing differenzieren wollen, Heime beliefern oder an bestimmten Hilfsmittellieferver-

trägen beteiligt sind, sollten über eine Zertifizierung nachdenken. Und zwar gründlich, denn je nach Anbieter gibt es erhebliche Unterschiede in den Kosten. Anzumerken ist, dass gleichzeitige Beratung und Zertifizierung aus einer Hand unzulässig ist – die Unternehmen arbeiten jeweils mit einer Zertifizierungsgesellschaft zusammen. Von allen Kassen und Vertragspartnern anerkannt sind grundsätzlich die Kammer-Zertifikate und Zertifikate von akkreditierten

Zertifizierungsgesellschaften. Bei einem Kammer-Zertifikat ist die Umsetzung abhängig von der jeweiligen Kammer-Satzung. Die externen Audits, also die Überprüfungen, finden nur alle 2 bis 3 Jahre statt. Bei einem akkreditierten Zertifikat werden auch die Zertifizierungsgesellschaften regelmäßig von einer unabhängigen Stelle zugelassen und überprüft. Außerdem verpflichten sich die Gesellschaften, die Vorgaben der Akkreditierungen einzuhalten. Dazu

gehören zum Beispiel jährliche Audits in den Apotheken, genaue Festlegung über die Auditzeiten vor Ort und die Zulassung von Auditoren. Die Akkreditierung erzeugt entsprechende Kosten, die sich auch in den Zertifizierungskosten niederschlagen. Allerdings sind diese Zertifikate weltweit anerkannt – vor allem auch in der Industrie und bei gewerblichen Partnern.

■ Andrea Zeinar-Steck

Gegenüberstellung ausgewählter QM-Anbieter

Unternehmen	VQMA - Vereinigung Qualitätsmanagement im Apothekenwesen 67482 Böbingen www.vqma.de	IMAS Dr. Baum & Partner 79576 Weil am Rhein www.imas-qms.de/	Pharma2Plan GmbH, 80333 München www.apo-qms.com	pipa – Beratung.Training in Zusammenarbeit mit QdA e.V. (Qualitätsverbund deutscher Apotheken e.V.) 22419 Hamburg www.pipa-online.de	QUMsult GbR Qualitäts- und Umweltmanagement 79098 Freiburg www.qumsult.de	Metanoia GmbH 22761 Hamburg www.metanoia.de	skills!net Unternehmensberatung ProPharmaMed QMS-Betreuung 40822 Mettmann www.skills-net.de	Geers-DL GmbH 26904 Börger www.qmsapothke.com
Aktiv im QMS-Markt seit	2004	2009	2004	2002	1995	2001	2005	2009
Referenzen/ Ausbildung des Beraters, der das QMS erstellt	Doris Toussaint; Pharmazeutisch technische Assistentin, 35 Jahre Berufserfahrung in öffentlichen Apotheken und Pharmazeutischer Industrie. IRCA Lead Auditor, GMP Auditor, GMP Compliance Manager. Birgit Reubert; Pharmazeutisch kaufmännische Angestellte mit 15 Jahren Berufserfahrung in öffentlichen Apotheken und 10 Jahren Berufserfahrung in Verwaltung/Organisation und Wissenschaftlichen Studien an der Universität Mainz. DGQ-Qualitätsmanagerin.	Naturwissenschaftliche und Umweltwissenschaftliche Ausbildung (Univ. Freiburg i. Br., Univ. Bielefeld), QM-Manager, QM-Lead-Auditor, u.s.w.	Berater: Wolfgang Ademes Ausbildung: Studium Bauingenieurwesen an RWTH Aachen QM-Qualifikation: Apotheken: Hintergrundmanagement der eigenen Apotheken (Apothekenleiterin Rita Ademes) seit 1993 (Central-Apotheke, Duisburg, Bären-Apotheke, Mülheim an der Ruhr, Insel-Apotheke Wangerrooge),	Oliver Pipa (Dipl. Soz., QM-Berater, Business-Coach), Nadine Schmidt (Arzthelferin, Operationstechnische Assistentin OTA, QMB, QM-Auditor), Günter Markgraf (QM-Berater und QM-Auditor)	Unser Team setzt sich aus Naturwissenschaftlern und Ingenieuren zusammen, mit langjährigen Erfahrungen in der Beratung für Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement. Sie sind Experten für prozessorientierte, integrierte Managementsysteme und besitzen Projekterfahrung aus der Begleitung von Unternehmen aus verschiedenen Branchen im Gesundheitswesen, bei der Einführung von Managementsystemen bis hin zur erfolgreichen Zertifizierung.	Dipl.-Kfm. Tobias Hein Partner des TÜV-SÜD Managementservice	- Qualitätsauditorin (TÜV), TÜV Rheinland Group: PersCert TÜV	- Dipl. Ing. (FH) QM und UWM - approbierte(r) Apotheker(in)
Anzahl der Referenzapotheken	120	Rund 400 Beratene und 220 zertifizierte Apotheken	ca. 350 in NRW, Hessen, Bden-Württemberg, Bayern, Niedersachsen (Auswahl auf der Homepage)	Ca. 250, davon ca. 160 Mitglieder im QdA e.V. und ca. 45 Mitglied im Qualitätsverbund der PHARMA UNION	Verbund Deutscher Elite Apotheken (VDEA): 60 Apotheken, www.vdea-verbund.de easy Apotheken: 12 Apotheken, www.easy-verbund.de	ca. 80	QMS in mehr als 200 Apotheken eingeführt, Namen von Referenzapotheken auf Anfrage	auf Anfrage
Leistungen	- QM-Handbuch und Arbeitsanweisungen/Verfahrensanweisungen - 3 Einführungsworkshops, Grundlagen der DIN ISO Norm für das gesamte Apothekenteam - 1 Internes Audit zur Vorbereitung auf die Zertifizierung - Initiale Managementbewertung zur Vorbereitung auf die Zertifizierung - Gesamte Zertifizierungskosten durch die SGS ICS - Zertifikat DIN ISO 9001:2008 - Betreuung über die Erstzertifizierung hinausdurch:	- Erstellung der kompletten QM-Dokumentation (Handbuch, Arbeitsanweisungen, Formblätter, Auswertungen etc.), - entsprechend den Anforderungen der ISO 9001:2008 sowie der aktuellen ApBetr0, zugelassener Berater beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (Fördergelder für QMS), Leiter Präqualifizierungsstelle	- Lieferung eines kompletten QM-Musterhandbuchs einschließlich verschiedener zukunftsorientierter Sonderprozesse - Schulung des gesamten Apothekenteams - Begleitung und Beratung bei der Einführung des QM-Systems in den Apotheken (individuell) - Beratung bei Erstellung der Managementdokumente	- Einführung QMS, Muster QMH (Word-basiert), Schulung QMB, Schulung Mitarbeiter, QM-Software für Filialbetriebe	- Organisation und Aufrechterhaltung von zertifizierungsfähigen Qualitätsmanagementverbänden - Einführung von ISO 9001 in Apotheken	- Erstellung eines individuellen und effizienten QMS, - Einführung und Einarbeitung, Förderberatung und Zertifizierungsberatung	- Erstellen eines individuellen Handbuchs mit allen zusätzlich notwendigen und erforderlichen Unterlagen (Checklisten, Formblätter, Dokumentationsvorlagen) gem. DIN EN ISO 9001:2008 und ApBetr0 2012, - Überprüfung des Erfüllens der Vorgaben (DIN, ApBetr0, BG) auf Vollständigkeit, je nach ausgewähltem „Paket“ Aufnahme aller relevanten Prozesse in der Apotheke, Durchführung des Internen Audits	Ist-Analyse, Musterdokumentation, Maßnahmenarbeit, -verfolgung und Abarbeitung, Teilnahme am Zertaudit
Endpreis für QMS nach DIN EN ISO 9001:2008 und neuer ApoBetr0	Mitgliedsbeitrag von 1.075,- Euro (zzgl. 19 % MwSt)	1.600,- Euro (zzgl. MwSt), davon 800,- Euro staatliche Fördermittel	- Standardpreis für individuelle QM-Beratung: 3.500,- Euro (zzgl. MwSt) - zusätzliche Implementierung von betriebswirtschaftlichen Belangen nach individueller Absprache	BASIS-PAKET: 1.950,- Euro (2 Beratertage inkl. Internes Audit); RUNDUM-SORGLLOS-PAKET: 3.450,- Euro (4 Beratertage inkl. Erstellung des QM-Handbuchs und internes Audit); Alle Preise zzgl. MwSt. und Reisekosten	nach Aufwand	Ab 2.000,- Euro bis 3.500,- Euro (ohne Berücksichtigung von Fördergeldern)	je nach gewähltem Paket ab 2.000 Euro (abzgl. 50-75 Prozent Bundeszuschuss gem. Richtlinie - die Beantragung wird auf Wunsch gerne unterstützt)	Auf Anfrage. Auf Anfrage (abzgl. 50 Prozent Förderquote)
Mit welchem Zertifizierungsinstitut arbeiten Sie zusammen	SGS	SANCERT Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (durch den GKV benannte Präqualifizierungsstelle)	- Sanprocert GmbH, Offenbach - Apothekerkammer Nordrhein - Institute, die vom Kunden gewünscht werden	- TÜV Süd - Sanprocert (gehört zum HAV)	unabhängig	Ifu-Cert, Hannover TÜV-SÜD, Hamburg andere	Der Kunde kann das Zertifizierungsunternehmen frei wählen	mit allen, vorzugsweise TÜG GmbH (bestes Preis-Leistungs-Verhältnis)
Preis für die Zertifizierung	enthalten	Auf Anfrage	Auf Anfrage beim Zertifizierer	Akkreditiertes Zertifikat: Sanprocert: 3.150,- Euro (inkl. Leistungen des QdA e.V.) TÜV Süd: 4.470,- Euro (inkl. Leistungen des QdA e.V.)	1.100,- bis 1.500,- Euro pro Jahr	ca. 100,- Euro pro Monat	Variiert je nach Zertifizierungsunternehmen, Apothekengröße und Dienstleistungsumfang der Apotheke - Erfahrungsgemäß liegen die Kosten für 3 Jahre (Zertifizierungszyklus) bei ca.3.500,- Euro bis 4.900,- Euro	ca. 1.200,- Euro für Erstaudit, ca. 1.000,- Euro für jedes Überprüfungsaudit
Besonderheiten	Die VQMA arbeitet im Sinne einer "low profit" Organisation, die optimale Kostenzusammensetzung ergibt sich aus der Vereinsstruktur. Zertifizierungskosten und Aufwand der Zentrale werden durch Mitgliederbeiträge bestritten.	DAKs-akkreditiert	- Verbindung der 3 Schwerpunkte „Apothekenprozesse + Betriebswirtschaft + Marketing“ - Apotheke als Unternehmen - Strategieberatung - Sonderberatung im QM-Bereich: Hilfsmittel (ISO 13485), Umweltanalytik, Ernährungsberatung, Mikronährstoffe, Kosmetik, Geriatrische Pharmazie, etc.	Bei Mitgliedschaft im QdA e.V. sind alle Leistungen des Vereins + die Kosten für die Zertifizierung enthalten	- Pragmatische Betreuung und Beratung speziell für Apotheken - Bereichsübergreifender Ansatz von Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement. - Langjährige Erfahrung in Aufbau und Aufrechterhaltung von normierten Managementsystemen	Erstellung eines angepassten QMS nach § 2a ApBetr0 ohne Zertifizierung	Die Besonderheit der ProPharmaMed / skills!net Unternehmensberatung: Unkomplizierte und kompetente QMS –Einführung, so dass der Arbeitsaufwand in der Apotheke sehr gering ist.	Gratis-Erstanalyse, förderfähige Beratungspakete mit 5 Beratertagen, ApBetr0 ohne Zertifizierungskosten, überregional verfügbar, bis zu 3 Apotheken als Verbund, zeit-, aufwand- und kostenoptimierte Projektentwicklung

Automaten im Praxistest

Kommissionier-Automaten helfen Prozesse zu optimieren.

Ein Test in den Apotheken zeigt: Wenn es um vollautomatische Einlagerung geht, kommt es nicht nur auf den Standort an.

Wer sich mit dem Thema Kommissionier-Automat für seine Apotheke beschäftigt, steht bald vor der Frage: Vollautomatisierte oder halbautomatisierte Lösung? Bisher können Verfallsdaten noch nicht bei allen Packungen vollautomatisch erfasst werden. In der Praxis wird dies jedoch ganz einfach kompensiert. So ist eine gängige Methode, Packungen, die mehr als zwei Monate nicht



Frank Betker ist Erfolgstrainer und Referent in der Apothekenbranche im Bereich Automatisierung und Zusatzverkauf.

bewegt wurden und bei denen kein Verfalldatum eingetragen ist, einmal pro Monat auszulagern und die Verfallsdaten nachzutragen. Dabei kann auch gleich entschieden werden, ob diese Packungen noch in der Apotheke bleiben oder retourniert werden sollen. Durch die optimierte Lagerumschlagsgeschwindigkeit bei Apotheken mit Automaten sind meist nur 200 und 300 Packungen betroffen, und die Lagerbereinigung und Verfallsdatenkontrolle ist in nur einer Stunde pro Monat erledigt. Dieser letzte Arbeitsschritt erübrigt sich schrittweise durch die immer häufiger verwendeten 2-D-Barcodes, die per EU-Gesetz spätestens bis 2017 auf jeder Arzneimittelpackung angebracht sein müssen. Schon heute beteiligen sich 24 Pharmaunternehmen an diesem System. Es lohnt sich, dennoch den Automatisierungsgrad kritisch zu hinterfragen.

Die Automaten-Hersteller gehen bei ihren

Geräte-Angaben meist von optimalen Voraussetzungen aus. Apothekenberater und Automaten-Experte Frank Betker nahm die Automaten der unterschiedlichen Anbieter in einem Praxistest hinsichtlich Vollautomatisierung genauer unter die Lupe und hat sie im Einsatz vor Ort verglichen.

Das Unternehmen Apostore GmbH verwies auf

mehrere vollautomatisierte Systeme im Ausland, wollte sich aber nicht am Test beteiligen. Ein seitens Gollmann erst in der Entwicklung befindlicher Vollautomat soll auf der Expopharm 2013 in Düsseldorf vorgestellt werden. Für den Vergleich konnte Betker schließlich Automaten der Unternehmen KLS Steuerungstechnik, Mach 4 und der inzwischen zum amerikanischen Konzern CareFusion gehörenden Rowa untersuchen. Ziel des Vergleiches war es herauszufinden, was die Systeme in der Praxis wirklich leisten.

Der Flexible – KLS-Portal

Circa 80 Prozent aller in Deutschland aufgestellten Kommissioniersysteme des Herstellers aus Weiskirchen sind vollautomatische Systeme. Für die Vergleichsstudie besuchte Betker die SaniPlus Apotheke in München. Das Kommissioniersystem steht hier im Obergeschoss. Die Artikel und Medikamente werden

über Rutschen in den HV gefördert. Beim Vergleich der gemessenen Arbeitsgeräusche schnitt das KLS Portal ähnlich wie die Mitstreiter ab. Neben dem reinen Geräuschpegel spielt allerdings ebenso die Frequenz der Motorengeräusche eine entscheidende Rolle, wenn Back Office Arbeitsplätze in der Nähe des Kommissioniersystems geplant sind. Hier überzeugte das KLS-System mit der niedrigsten Frequenz, Geräusche werden also als weniger störend empfunden. „Positiv zu erwähnen ist, dass der Einlagerungsprozess über das Portal durchgängig ohne Störungen arbeitete“, erläuterte Betker seine Testergebnisse in der Münchner Apotheke. „Das intelligente System erkannte, wenn eine Packung für den Scan falsch lag und drehte diese dann selbstständig um.“ Für den seltenen Fall, dass eine Packung nicht erkannt wurde, wurde diese aus dem Einlagerungsprozess automatisch ausgelagert und das System arbeitete störungsfrei weiter. „Mit unserem Automat ist die Einlagerung über Nacht problemlos möglich und das optimiert die Arbeitsprozesse enorm“, berichtet Apothekerin Birgit Lauterbach. „Die Bedienung ist einfach und alles läuft äußerst zuverlässig und schnell“, ergänzt PKA Daniela Felten. Die Positionierung des KLS Portals kann an allen Seiten des Automaten stattfinden, dadurch ist auch eine spätere Nachrüstung einfach möglich. In diesem Punkt erwies sich für Betker das System als das Flexibelste im Test. Zudem erfolgte die automatische Einlagerung beim KLS Portal am schnellsten und ohne Störungen am zuverlässigsten.

Der Elegante – Rowa ProLog

Das Rowa ProLog Einlagerungssystem von CareFusion hat Betker in der MediPlus Apotheke am OEG in München getestet. Der Kommissionier-Automat steht dort



Dank der zuverlässigen vollautomatischen Einlagerung mit dem KLS Portal kann der Automat in der SaniPlus Apotheke in München alleine im Obergeschoss arbeiten, während sich das Team dem Kunden widmet.

direkt hinter der Sichtwahl. Der ProLog kann seitlich am Automat installiert werden und ist hier ideal in den Prozessablauf der Apotheke integriert. Während des Tests kam es bei der Einlagerung zu zwei Störungen, die einen manuellen Eingriff eines Mitarbeiters nötig machten. Packungen, die bei der Einlagerung nicht erkannt wurden, rutschten in eine Box – bei kontinuierlichem Einlagerungsprozess. Automatisches Packung-Drehen erfolgte hier nicht. Für die Mitarbeiterin PKA Nicole Schermer lautete das Fazit zu Handling und Bedienbarkeit: „Die automatische Einlagerung läuft zuverlässig und ist eine Erleichterung im Tagesgeschäft“. Obwohl „bei diesem System die hohe Frequenz der Motorengeräusche über den gesamten Arbeitstag allerdings etwas nervig sein kann“, so Frank Betker.

Der Kompakte – Rowa iVmax

Bei diesem Modell handelt es sich um ein in den Automaten integriertes vollautomatisches Einlagerungssystem. Eine intelligente Lösung, die wenig Platz benötigt. Sie geht allerdings zu Lasten des Packungsvolumens im Automaten und ist bei der Planung zu berücksichtigen. Die Apotheke, in der der Rowa iVmax getestet wurde, wollte nicht genannt werden, liegt aber der Redaktion vor. Durch das stark schallreduzierte System wurde das Back-Office Personal nicht durch Automatengeräusche beeinflusst. „Ein wichtiger Punkt bei der Wareneinlagerung

um das umfangreiche Spektrum der Apotheke zu erfüllen. Demzufolge stand eine industrielle Lösung zum Vergleichstest, die mit dem Tagesgeschäft in einer Standard-Apotheke eher wenig zu tun hat. Entscheidend für die Studie war hier jedoch der bewährte Serientyp der Fill in Box, welcher den Erfüllungsgrad der Apotheke problemlos erreicht und eine funktionierende vollautomatische Einlagerung garantiert. Die Fill in Box kann stirnseitlich und längsseitig positioniert werden. „Die Bedienbarkeit ist einfach und nachvollziehbar“, so die Aussage von Murat Capraz, einer der befragten Mitarbeiter.

Mehr Zeit für die Kunden

Der vollautomatischen Einlagerung gehört spätestens im Hinblick auf die 2D Barcodes die Zukunft. Wichtig dabei ist darauf zu achten, dass die Automatik auch wirklich autonom arbeitet. Das Personal der Apotheke kann sich dann voll und ganz den Kunden widmen, anstatt den Kommissionier-Automaten zu bedienen. Bei cleveren Systemen entsteht bereits heute eine erhebliche Arbeitserleichterung

durch den iVmax ist“, so Betker, „dass Störungen sofort behoben werden müssen“. Befindet sich zur Störungsbehebung ein Mitarbeiter im Automat, ist zugleich die Auslagerung blockiert. Während des Tests traten drei Störungen bei der Einlagerung auf, die einen Bediener nötig machten. Von solch einer Lösung im Obergeschoss oder im Keller, beziehungsweise einer Befüllung ohne Personaleinsatz rät Betker demzufolge ab. Die Aussage der Apotheken-Mitarbeiter: „Alles in allem ein zuverlässiges System, welches einfach zu bedienen ist“.

Der Exot – Mach 4-Fill in Box

Der Marktanteil des Automatenherstellers aus Bochum in Punkto vollautomatische Systeme in deutschen Apotheken ist sehr gering. Für die Vergleichsstudie prüfte Frank Betker den Automat in der Central Apotheke, Steinbach im Taunus. Das vor Ort stehende System ist eine Spezialanfertigung,

Funktioniert ein System so sicher, dass sogar die Lieferungen auf große Nachtendungen umgestellt werden können, entfalten sie ihren vollen Wirkungsgrad.

Christine Görg



Der Kommissionierautomat Rowa ProLog des Marktführers ist in Deutschland zu 20 Prozent mit seinem vollautomatischen System in den Apotheken vertreten.

Notebook, Tablet, App & Co. – Was braucht der Apotheker?

Die Zukunft ist mobil. Gerade für berufliche Zwecke sind Tablets, Note- oder Ultrabooks mittlerweile so gut wie unverzichtbar. Doch welche Technik ist in der Offizin sinnvoll?

Persönliche Vorlieben spielen beim Kauf eines neuen technischen Gerätes immer eine wichtige Rolle. Dennoch sollte gerade für die Apotheken-Lösung der Anwendungsbereich die Entscheidung beherrschen. Die Vor- und Nachteile eines Gerätes sind daher vor dem Kauf abzuwägen. Welche Technik ist für welches Einsatzgebiet das Richtige und was bleibt nur eine nette Spielerei?

Das Notebook – flexibel und auch offline vielseitig einsetzbar

Die Weiterentwicklung der mobilen PCs hat in den letzten Jahren das Notebook zur ersten Alternative des Standard-PCs hervorgebracht. Notebooks bieten heute den gewohnten Komfort von großem Speicher, Rechenleistung, Tastatur und Schnittstellen. Unter den mobilen Geräten ist es zwar noch die schwerste Variante, jedoch lässt sich der Großteil aller Programme installieren und bedienen und dazu noch USB-Schnittstellen, CD-ROMs oder DVDs ansteuern – ganz wie beim Standard-PC.

Diese Vorteile weiß auch der Inhaber der Ruhr-Apotheke in Herne, Dr. Robert Sibbel, für sich zu nutzen. Für ihn gehören Notebooks zur seiner festen Apothekenausstattung. „Mit den Notebooks können unsere Mitarbeiter ihre Arbeitsplatzwahl flexibel gestalten,“ erklärt Dr. Robert Sibbel. „Im Apothekenalltag macht es durchaus Sinn, mit dem PC den Standort zu wechseln.“ Seine Mitarbeiter können so beispielsweise Bestände vor Ort prüfen und sofort in das System eingeben, beziehungsweise bestellen oder in der eigens eingerichteten Beratungskabine der Ruhr-Apotheke Online-Recherchen zu Hilfsmitteln und Ähnlichem zusammen mit dem Kunden durchführen. Gerne werden auch Bildmaterialien zur Veranschaulichung



Dr. Robert Sibbel, Inhaber der Ruhr-Apotheke in Herne: „Mit unseren Notebooks arbeiten wir sehr flexibel.“

für die Patienten eingesetzt. Auch für Vorträge in Altenheimen oder Seniorengruppen ist das Notebook für Dr. Robert Sibbel ein treuer Begleiter. „Hier nutze ich beispielsweise Dokumente diverser Pharmaunternehmen und kann Präsentationen erstellen und abspielen.“ Die Vorteile liegen auf der Hand: Das Notebook lässt sich überall mit hin nehmen – beispielsweise um den Lagerbestand zu prüfen, Verwaltungsprogramme auch in der Filiale zu bedienen oder einfach von zu Hause oder auch mal im Freien zu arbeiten. Ganz gleich, ob online oder offline – das Notebook lässt sich überall bequem nutzen. Je nach Gewicht und Ausführung sind dabei Akkuleistungen von drei bis fünf Stunden die Regel.

Das Ultrabook – zwischen Notebook und Tablet

Einen Schritt weiter ist das sogenannte Ultrabook. Der Begriff Ultrabook ist ein eingetragenes Warenzeichen von Intel

für ein besonders kleines und leichtes Notebook mit Intel-Prozessoren. Mit einem Gewicht von unter 1,5 Kilogramm und einem Touchscreen sowie einer Tastatur verbindet es viele Eigenschaften von Tablet und Notebook in einem Gerät. Es weist eine gute Leistung auf und kann – ähnlich wie ein Tablet – schnell aus dem Standby-Modus erwachen. Das Ultrabook hat eine Akkulaufzeit von bis zu neun Stunden und kann zudem mittels Sprachsteuerung bedient werden. Wer die Vorteile von Tablet und Notebook nutzen möchte, ist mit dem Ultrabook gut beraten. Allerdings sind die Leichtgewichte noch recht neu auf dem Markt, was sich deutlich im Preis widerspiegelt.

Der Tablet-PC – immer und überall online mit dem Leichtgewicht

Der Marktführer Apple nennt es iPad, alle anderen Anbieter schlicht Tablet. Es sieht ein bisschen aus wie ein überdimensioniertes Handy und gehört ebenfalls zu den neueren Technikausstattungen. Das Tablet besitzt keine eigene Tastatur, lässt sich aber auf Wunsch auch per Bluetooth oder USB-Anschluss um eine Spezialtastatur wie auch um weitere Komponenten erweitern. Die Bedienbarkeit ist dank berührungsempfindlichem Bildschirm sehr einfach – per Fingerzeig lassen sich Programme steuern.

Mittlerweile gibt es auf dem Markt für Tablets Dockingstationen mit separatem Monitor, einer Tastatur, diversen USB-Ports und einer Maus, die das mobile Gerät zur Desktop-Lösung werden lassen. So muss auf Komfort nicht verzichtet werden und die Daten und Programme sind immer lokal beim User.

Tablets sind kleine Leichtgewichte. Ohne lange Ladezeiten lassen sich die meisten Medien nutzen. Besonders zur Veran-



Eine externe Tastatur ist die Lösung für schreibintensive Anwendungen auf dem Tablet.

schaulichung durch Abbildungen oder Videos können die Geräte in der Apotheke eingesetzt werden. Die eingebaute Kamera wird auch als Barcode-Scanner eingesetzt und somit beispielsweise mittels einer App (App: Kurzform für Applikation – meint ein Programm oder eine Anwendung für das Tablet/Handy) die Verbindung zum Bestellsystem hergestellt. Wie bei einem Smartphone lassen sich auf dem Tablet Apps installieren, die den Apothekenalltag vereinfachen können. Allerdings sind derzeit nur einige wenige Apps für den Apotheken-Geschäftsbereich verfügbar, die für den Einsatz des Tablets nötig sind. Der Großteil der angebotenen Apps richtet sich an die Kunden.

Während man durch kurze Ladezeiten und den schnellen Zugriff flott unterwegs ist, sind zum Beispiel Office-Programme durch die fehlende Tastatur nicht so komfortabel zu bedienen. Der Bildschirm ist für die längere Nutzung von Programmen ohne entsprechende Apps oft deutlich zu klein.

Apps – Anwendungsprogramme für Smartphones und Tablet-PCs

In den allermeisten Fällen können Apps, die für Smartphones angeboten werden, auch auf den Tablet-PCs verwendet werden – abhängig vom vorhandenen

Betriebssystem (iOS, Windows Mobile oder Android).

Im Apothekenbereich gibt es Apps für Endverbraucher wie auch Apps für den Businessbereich. Per Tablet oder Smartphone können dezentral abgelegte Inhalte und Programme abgerufen und bedient werden. Auch die Ruhr-Apotheke bietet ihren Kunden diese Endverbraucher-Apps an. Vorgefertigte Handzettel der Anbieter sollen die Kunden dazu animieren, sich die Apps herunterzuladen, um so mit der Apotheke in Kontakt zu treten und sich zu informieren. „Der Erfolg ist allerdings mäßig in unserer Apotheke,“ kommentiert Dr. Sibbel.

Ob sich diese mit anschaulichen Vorführungen am Tablet-PC oder Smartphone verbessern lassen würden, bleibt fraglich. Denn diese sind zeitintensiv und müssen sich in den Apothekenalltag integrieren lassen.

Apotheken-Business-Anwendungen gibt es ebenfalls auf dem Markt. Die CIDA GmbH aus Darmstadt bietet beispielsweise eine für das iPad optimierte Apothekensoftware an. Mittels dieser Software können Apotheken auch außerhalb ihrer Offizin, also zum Beispiel im Altenwohnheim, prüfen, welche Medikamente die Patienten bisher einnahmen und diese nachbestellen. Damit

wird auf die bisher meist handschriftlichen Notizen zum Patienten verzichtet und der Medikationsprozess insgesamt beschleunigt. Unter anderem können auch Tages-, Wochen- oder Monatsauswertungen mit Hilfe dieser Software abgerufen werden. Egal an welchem Ort man ist, man kann immer sehen, was in der Apotheke gerade los ist.

Die Apotheken-Rechen-Zentrum GmbH, ebenfalls aus Darmstadt, bietet darüber hinaus die sogenannten ARZ-Online-dienste sowie die Online-Rezeptstatistik APOINFO-Plus an. Hier wird eine Website aufgerufen, die speziell für mobile Endgeräte optimiert ist. Autorisierte Anwender können im Rahmen der Onlinedienste per iPad auf die kompletten Daten des laufenden Abrechnungsmonats zugreifen (z.B. Tax- und Rezeptkorrektur, Tax-Historie, Images, Auswertungen). Parallel dazu steht dem Anwender im Rahmen von APOINFO-Plus der Blick auf die bereits abgerechneten Monate offen: Statistiken und Auswertungen, die einen Rundumblick auf die Apotheke und ihr Umfeld ermöglichen. Damit lassen sich auch unterwegs zum Beispiel Rezepte im vorgegebenen Zeitrahmen online korrigieren.

Letztlich entscheidet auch das Budget über eine neue Anschaffung. Am Beispiel der Ruhr-Apotheke zeigt sich die Vielseitigkeit des Notebooks. Für die Beratungskabine wäre der Einsatz eines Tablets oder Ultrabooks ebenso denkbar. Sicher würde man sich hier auch über die



kurzen Ladezeiten beim Erwachen aus dem Standby-Modus freuen. Es bleibt nur zu bedenken, dass es sich dann um eine zusätzliche Anschaffung handelt beziehungsweise beim dauerhaften Umstieg beispielsweise auf ein Tablet mehrere Prozesse umgestellt werden müssen.

■ Katrin Berheide

Die erfolgreiche Apotheke

Fachzeitschriften für die Apotheke und die PTA



Mit der Kompass-Serie erhalten Sie jeweils einen wertvollen und unverzichtbaren Leitfaden und Führer für alles Wissenswerte rund um Ihre Apotheke. Von Experten der Szene geschrieben – zeigt die Kompass-Serie aktuelle Entwicklungen und Trends im Markt auf und schafft für Sie als Apotheker Transparenz bei der komplexen Vielfalt von Apotheker-Fragen.

Zu bestellen für € 6,50 incl. Porto und Verpackung je Kompass bei info@d-e-a.eu

www.d-e-a.eu

Markt der Ausstatter

Plattform für Anbieter

Im A bis Z finden Anbieter von Apotheken-Ausstattung eine ideale Plattform für neue Geschäftsbeziehungen. Und Chefeinkäufer der Apotheke treffen auf professionelle Servicepartner, kompetente Spezialisten und leistungsfähige Zulieferer.

Weitere Anbieter-Adressen finden Sie im 3. Ausstatter-Kompass (2012).

Dialog

Sie haben gute Erfahrungen mit einem Ausstatter gemacht, der in unserem Verzeichnis noch nicht enthalten ist? Gerne nehmen wir ihn ins Verzeichnis auf. Mailen Sie uns einfach die Adresse zu: dialog@apothekenzukunft.de.

Der Herausgeber übernimmt keine Garantie auf Vollständigkeit und Richtigkeit (*Anbieter-Angaben*). Die Komplexität der Inhalte macht es notwendig, Haftung und Gewähr auszuschließen.

Inhalt

Seite 22	Apothekenbedarf	Seite 23	Kommissionierautomaten
Seite 22	Beratung	Seite 23	Marketing
Seite 22	Einrichter/Architekten	Seite 23	Software
Seite 22	Give Aways	Seite 23	Warenwirtschaft

Notizen für Ihren Expopharm-Besuch

Firma	Stand Nr.	Halle /Tag	Uhrzeit/ Ansprechpartner

APOTHEKENBEDARF



Point of Care Produkte auf dem neuesten Stand der Technik für die frühzeitige Erkennung von Gesundheitsproblemen.

EuroMedix Health am Dom GmbH
Theodor-Heuss-Ring 23
50668 Köln

Tel.: 0221-12607410 - Fax: 0221-12607411
Tel.: 00800-16310410 - Fax: 00800-16310411
(gratis aus dem Festnetz)

info@euromedix.com - www.euromedix.com

Wir bieten an:

Apotheken Teileinrichtungen
ideal für Neugründung oder Mehrbesitz.

- Schubladenschränke (deutsche Hersteller)
- Labor-Rezepturgerätschaften,
- Labormöbel,
- Standgefäße, Waagen usw.

Detaillierte Informationen finden Sie unter:
www.schuffenhauer-gmbh.de
Bernd Schuffenhauer GmbH, Hintere Dorfstr. 4
55286 Sulzheim Tel. +49(0) 6732-26 89,
Email: info@schuffenhauer-gmbh.de

BERATUNG

AD Apotheken Datenverarbeitung GmbH & Co. KG
Weissensteinstrasse 109
46149 Oberhausen
Tel.: 0208 / 6 90 03 00
Fax: 0208 / 6 90 03 19
info@apo-edv.de
www.apo-edv.de



Maßgeschneiderte Lösungen
für Ihre Apotheke

- Risikoanalyse
- Versicherungsschutz
- Vorsorge

MediCura Versicherungsservice
Eine Marke der Ecclesia Gruppe

Klingenbergstraße 4 ■ 32758 Detmold
Telefon +49 (0) 5231 603-0
Telefax +49 (0) 5231 603-197
medicura@ecclesia.de
www.ecclesia.de

EINRICHTER/ARCHITEKTEN



BÜRGER
APOTHEKEN

www.k-buerger.de tel 0 21 51-73 60 05

Innenarchitekturbüro Carmen Dittrich
Dipl.-Ing. Innenarchitektin BDIA
Hallerwiese 12
90419 Nürnberg
Tel.: 0911 / 28 89 89
Fax: 0911 / 28 89 81
info@c-dittrich.de
www.c-dittrich.de

Schalter GmbH & Co. KG
Ruppertsberger Str. 18
67149 Meckenheim
Tel.: 0 63 26/ 6081
Fax: 0 63 26/ 5244
info@schalter-gmbh.de
www.schalter-gmbh.de

Andreas Stoellger Interieur & Projektmanagement
Oberkasseler Str. 18
40545 Düsseldorf
Tel.: 0211 / 17 15 87 70
Fax: 0211 / 17 15 87 71
a.stoellger@stoellger.com
www.stoellger.com

huebbers.com
ARCHITEKTUR INNENARCHITEKTUR GRAFIKDESIGN

Ihr Spezialist für
Apothekeneinrichtungen,
Projektierung
und Realisierung von
Ärztelhäusern.

Sibyllastr. 9 45136 Essen
T. 0201 176737-0
F. 0201 176737-10
www.huebbers.com
info@huebbers.com

Rennett²
Innenarchitektur und Konzept

Rennett und Rennett
Waldheideweg 51
46569 Hünxe
Tel.: 02858 / 8 35 25
Fax: 02858 / 29 12
info@rennett.com
www.rennett.com
Apotheken-Konzepte der Zukunft



Objekteinrichtungen
Apotheken | Arztpraxen | Ladenbau

«Wir sind Spezialisten, weil wir unser Handwerk beherrschen. Mit der Erfahrung von 20 Jahren entwerfen und bauen wir erfolgreich Apotheken und private Innenräume aus.»

r.r Rolf Rissel GmbH tel 030 505 930 0
13581 Berlin fax 030 505 930 104
Altonaer Strasse 79 www.rolf-rissel.de



SCHILLING ENGINEERING GmbH
Industrial Handling
Cleanroom Systems

SCHILLING ENGINEERING GmbH
Reinraumtechnik Industriestraße 26
79793 Wutöschingen
Tel.: 07746 / 9 27 89-0
Fax: 07746 / 9 27 89-80
info@SchillingEngineering.de
www.SchillingEngineering.de
Ansprechpartner: Herr Ralf Reckermann
Reinraumsysteme für Apotheken
GMP-konforme Zytostatiklabore und Blisterräume
Von der Planung bis zur Qualifizierung



TREND-STORE shop creation
Ihre Individual-Apotheke: Funktionalität und Wohlfühl-Atmosphäre auf höchstem Qualitätsniveau. Sprechen Sie uns an!

Kraftsbucher Str. 10
91171 Greiding
Dr. Hannes Simader
Tel: 08436 902 667
Fax: 08436 902 500
hannes.simader@trendstore.de
www.trendstore.de



Wilhelm Wißmann GmbH
Kapellenweg 91
46514 Schermbeck
Tel.: 02853 / 9134-0
Fax: 02853 / 9134-10
Info@wismann-online.de
www.apothekenbau-wissmann.de
Wir bauen wirtschaftliche Apotheken.

GIVE AWAYS

W-O-P World of promotion
Am Krebsgraben 3
78048 Villingen-Schwenningen
Tel.: 07721 / 87 87 289
Fax: 07721 / 87 87 283
info@wop-werbeartikel.de
www.wop-werbeartikel.de

KOMMISSIONIERAUTOMATEN



Apostore GmbH
Uferstr. 10
45881 Gelsenkirchen
Tel.: 0209 / 9 41 17-0
Fax: 0209 / 9 41 17-17
info@apostore.de
www.apostore.de
Zuverlässig kommissionieren – mehr Sicherheit bei ausgezeichnetem Preis-Leistungs-Verhältnis. Kommissionierer von Apostore, dem erfahrenen Hersteller.

Ingenieurbüro Senkler

Kommissioniertechnik für Apotheken

- neutrale und unabhängige Beratung
- Wirtschaftlichkeitsberechnungen
- Ermittlung geeigneter Automaten
- Analyse von Angeboten
- Führung von Auftragsverhandlungen

Walsroder Str. 26a
30851 Langenhagen
Tel.: 0511-748038
Fax: 0511-748000
Mail: heinz@senkler.de
www.senkler.de



KLS Steuerungstechnik GmbH
Im Gewerbegebiet 19
66709 Weiskirchen
Tel.: 06876 / 70 03 0
Fax: 06876 / 70 03 70;
info@KLS-System.de
www.KLS-System.de
Ansprechpartner: Ralf Stecinsky
Zu Recht in hochfrequenten Apotheken zuhause.



CareFusion|Rowa
Rowastraße
53539 Kelberg
Tel.: 02692 / 92 06 0
Fax: 02692 / 92 06 12 99
rowa@carefusion.com
www.carefusion.com/rowa
Rowa Automatisierungssysteme.
Effizient automatisch lagern.

WARENWIRTSCHAFT

Hagedorn Bürotronic GmbH
Die Revolution für Ihre Apotheke. Das neue Warenwirtschaftssystem Apocomp® 64
Simrockstr. 73
40237 Düsseldorf
Tel.: 0211 / 6 87 00 0
Fax: 0211 / 6 87 00 10
info@apocomp.de
www.apocomp.de



AD
Apotheken Datenverarbeitung GmbH & Co. KG
Weissensteinstrasse 109
46149 Oberhausen
Tel.: 0208 / 6 90 03 00
Fax: 0208 / 6 90 03 19
info@apo-edv.de
www.apo-edv.de

EDV von ADV

• unabhängig • persönlich • flexibel

MARKETING

Wir bringen Ihnen Kunden!



MARKETING FÜR AKTIVE KOLLEGEN GMBH

Erfolgreiche Kundengewinnung und Kundenbindung für Ihre Apotheke!

MAK Marketing für aktive Kollegen GmbH
Breitenstraße 20 • 99974 Mühlhausen
Tel. 03601 85100 • Fax 03601 851085
info@mak.de • www.mak.de

Werden Sie Marktführer am Ort mit einem seit Jahren erprobten Konzept!

APOTHEKE 49®

APOTHEKE49

A. Kiesow und C. Wieden GbR

Brückenstraße 30 • D-99974 Mühlhausen
Tel. 03601/4652-26 • Fax 03601/4652-31
info@apotheke49.de • www.apotheke49.de

SOFTWARE

AD Apotheken Datenverarbeitung GmbH & Co. KG
Weissensteinstrasse 109
46149 Oberhausen
Tel.: 0208 / 6 90 03 00
Fax: 0208 / 6 90 03 19
info@apo-edv.de
www.apo-edv.de



Apotheken Datenverarbeitung GmbH & Co. KG
Weissensteinstrasse 109
46149 Oberhausen
Tel.: 0208 / 6 90 03 00
Fax: 0208 / 6 90 03 19
info@apo-edv.de
www.apo-edv.de

Impressum

Herausgeber:
Apo-Verlag AG
Fürst-Johann-Straße 7,
LI-9495 Triesen

Apotheken
Management-Institut GmbH
Markt 3,
D-65375 Oestrich-Winkel

Redaktion
Dipl.-Vw. Klaus Hölzel
(Leitung)
Antje Siehl M.A.

Autoren
Katrin Berheide
Christine Görg
Carmen Groschwitz
Sonja Sahmer
Andrea Zeinar-Steck

Redaktionschluss
August 2013

Verlag
Apo-Verlag AG
Fürst-Johann-Straße 7
LI-9495 Triesen
Tel.: 00423 7939339
info@d-e-a.eu

Verlagsleitung
Ralf Doeker

Anzeigen
Ralf Doeker
AVIER Medien GmbH
Wasserburger Straße 42
D-88149 Nönnenhorn
Tel.: 0049 (0) 8382 99700 0
Fax: 0049 (0) 8382 99700 1
info@avier.de

Grafik und Layout
KAST Creative-Services GmbH
Mooslachenstraße 4
D-88142 Wasserburg/B.
kast.creativ@t-online.de

Herstellung
Strube OHG
Stimmerswiesen 3
D-34587 Felsberg

Vertrieb
Bezugspreis für
Der Ausstatter-Kompass
€ 5 (zuzügl. Porto)
info@d-e-a.eu

Allgemeine Hinweise
Nachdruck, Übersetzung, Vervielfältigung (gleich welcher Art), Vortrag sowie Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, auf Ton- oder Bildträger jeder Art und der Gebrauch in Lerngeräten jeder Art sind nur mit Genehmigung der Herausgeber gestattet.

Aus Namensnennungen mit oder ohne Hinweise auf den Warenzeicheninhaber können keinerlei Rechte abgeleitet werden.

Der Herausgeber übernimmt keine Garantie auf Vollständigkeit. Die Komplexität der Inhalte macht es notwendig, Haftung und Gewähr auszuschließen.

Fotos: Firmenarchiv

© 2013
by Apo-Verlag AG / Apotheken
Management-Institut GmbH

Warum wir auf die inhabergeführte Apotheke setzen?

Uns liegt Qualität am Herzen!

Innovative
Mischsysteme



Durchdachte
Qualitäts-
Packmittel



Technischer
Kundendienst
vor Ort

WEPA
DIE APOTHEKENMARKE

Herstellungs-
Dokumentation

Apotheken-
exklusiv



Wartung
und Instand-
haltung von
Labortechnik



Mehr unter: www.wepa-dieapothekenmarke.de