

„Eigentlich passt alles!“

Mit der Heimversorgung hat Benjamin Moser ein zweites Standbein für die Apotheke seines Vaters aufgebaut.

Seit acht Jahren verblistert die Spitzweg-Apotheke in Teublitz Präparate für die Heimversorgung. Mittlerweile beliefert die eigens gegründete Firma Opti-Blist von Benjamin Moser jede Woche 2.000 Patienten. Zur Datenverarbeitung wird PAVEpro genutzt, das im Laufe der Jahre immer besser auf die individuellen Bedürfnisse der Apotheke angepasst wurde.



*Benjamin Moser,
Leiter der
Heimversorgung*

WAS MACHT DIE HEIMVERSORGUNG AUS?

Wir sind flexibel und wir wollen flexibel bleiben. Wir wollen keine starren Strukturen gegenüber den Kunden einführen, denn jeder Kunde wird individuell von uns versorgt: Zwar mit einem Grundprodukt, aber jeder Kunde hat verschiedene Wünsche, beispielsweise Lieferzeiten oder Rezeptanforderungen – da gibt es verschiedene Parameter. Aber die grundsätzliche Herausforderung ist der tägliche Kontakt zwischen Arzt, Apotheker und Heim. Hier geht es darum, dass wir rechtzeitig Rezepte bekommen, dass Rezeptanforderungen auch vom Arzt umgesetzt werden und es gibt noch viel mehr, das organisiert werden muss. Die Kunden sollen einfach merken, dass wir sie optimal versorgen. Das ist die tägliche Herausforderung.

WO INFORMIEREN SIE SICH, WO HOLEN SIE SICH RAT, WENN ES UM NEUE TECHNOLOGIEN BEI SOFT- ODER HARDWARE GEHT?

Das war die große Frage, als wir gestartet sind. Wir haben uns dazu entschlossen, ein Schlauchblister-System zu verwenden – aber dann ging es los: Welcher technische Anbieter ist der beste? Nachdem wir einen

Hardware-Anbieter gefunden haben, haben wir festgestellt, dass wir noch einen Software-Anbieter brauchen, um die Maschine mit Informationen füttern und die ganzen Daten, die bei uns eingehen, auch verwerten und organisieren zu können. Da haben wir zum Telefon gegriffen, Herrn Elser von der ADG angerufen und ihm gesagt: „Wir haben uns einen Automaten gekauft, wir brauchen jetzt also eine Software.“ Dann ist er zu uns gekommen und wir haben alles durchgesprochen, wie das so läuft und am Ende stand fest: Wir brauchen diese Software, wir brauchen PAVEpro. Die war am Anfang zwar noch nicht ganz so wie wir uns das vorgestellt hatten. Aber das System wurde dann immer mehr auf die Ansprüche zugeschnitten, immer wieder optimiert und verbessert, dass wir jetzt mit PAVEpro bis auf ein paar Kleinigkeiten, mehr als zufrieden sind. Das ist jetzt genau so, wie wir das brauchen.

„PAVEpro ist jetzt genau so, wie wir das brauchen.“

DIE ADG LÖSUNG WURDE ALSO AN IHREN BEDARF ANGEPAST?

Ja, bei Herrn Elser waren wir da in besten Händen: Wenn wir ihm gesagt haben: „Herr Elser, das und das klappt nicht“, dann hat er sich das gleich angeschaut und wenn er gemerkt hat, dass man das mit der bestehenden Struktur nicht lösen kann, hat er mit der Programmierung gesprochen. Und nach einer Weile kam dann auch das Update – und wir waren zufrieden. Aktuell ist PAVEpro mehr als ausreichend.

WAS SIND DAS FÜR WICHTIGE KRITERIEN, DIE ANGEPAST WERDEN MUSSTEN?

Beim Rezeptmanagement ist das so: Wenn der Kunde vom Arzt in die klassische Apotheke geht, dann hat er sein Rezept mit dabei und er bekommt das Medikament. Das Rezept wird vor Ort sofort bedruckt und abgelegt. Fall erledigt. In der Heimversorgung bekommen wir schriftliche Änderungen auf den Medikationsplan mit Arzt-Unterschrift und das Rezept wird uns vom Heim übermittelt. Da passiert es dann aber oft, dass ein Rezept fehlt oder schleppend ausgestellt wird. Da muss dann die Software Alarm schlagen und darauf aufmerksam machen, wo noch ein Rezept fehlt. Das ist der große Unterschied zwischen normaler Apotheken-Software und PAVEpro: Denn natürlich muss PAVEpro auch die ganzen Medikationspläne verwalten können und die Informationen an die Blistermaschine weitersenden: Wann bekommt wer, welche Medikationen? Die Änderungen der Medikation machen wir auch komplett über PAVEpro.

„Bei Herrn Elser von der ADG fühlen wir uns mehr als gut aufgehoben.“

ALS SIE DAMALS DIESE ENTSCHEIDUNG FÜR PAVEpro GETROFFEN HABEN, MIT WEM HABEN SIE SICH DARÜBER AUSGETAUSCHT?

Mit Herrn Elser von der ADG. Er war von Anfang an unser Ansprechpartner und bei ihm fühlen wir uns mehr als gut aufgehoben.

WIE STEHEN SIE ZU DEN NEUEN REZEPTSCAN-SYSTEMEN?

Wir überlegen, ein Rezept-Kamera-System anzuschaffen, weil wir dann sehr schnell alle Rezepte dokumentiert hätten. Ruft dann ein Kunde an, der nicht zufrieden ist, können wir ihm ganz schnell das Rezept herausuchen. Das würde natürlich auch mit der Verrechnungsstelle gehen, aber wenn der Kunde anruft, ist das oft so, dass das Rezept-Image noch nicht hinterlegt ist. Dann müsste man zum Kunden sagen, dass er es erst in einer Woche sehen kann.



Wir haben in der Apotheke die K4000 V. Schon die erste Version war damals super, aber zur neusten Generation ADGRAYCE T ist das noch einmal ein großer Unterschied. In der Apotheke läuft das momentan super, die Kolleginnen sind zufrieden. Denn so ist man immer transparent und kann Sachen sofort belegen, um sich im schlimmsten Fall rechtfertigen zu können.

„Wir haben da jemanden, auf den man sich absolut verlassen kann.“

WAS PASSIERT, WENN DIE TECHNIK STREIKT?

Wenn wir mal bei der ADG Software Probleme hatten, sind wir über die Fernleitung eingeloggt und es dauert zehn Minuten und das Problem ist gelöst. Wenn es ein wirklich schwerwiegendes Problem gibt, ist eigentlich immer am selben Tag jemand von der ADG da, spätestens am nächsten Vormittag: Wenn beispielsweise eine Platine durchgebrannt ist, dann haben wir da jemanden, auf den kann



// 1



// 3

- // 1 Spitzweg Apotheke
- // 2 Kasse K4000 V
- // 3 Kundendisplay

man sich absolut verlassen und das ist natürlich wichtig. Von anderen habe ich schon gehört, dass man bei Hotlines Stunden wartet, bis man überhaupt einen Rückruf bekommt – das haben wir bei der ADG noch nie erlebt.

WELCHE ROLLE SPIELT DIE BERATUNG BEI DER VERBLISTERUNG?

Das ist ganz wichtig. Dadurch, dass die Bewohner oft immobil sind oder schon Betreuung brauchen, ist es leider nicht mehr möglich, direkt den Bewohner mit Informationen zu versorgen. Wir stehen aber immer in ganz engem Kontakt mit dem Pflegepersonal, das sich darum kümmert. Und wenn man doch einmal etwas nicht weiß, gehen wir mit der Warenwirtschaft über die Schnittstelle der ABDA zu den Medikamenteninformationen, oder auch über die Gelbe Liste: Das ist ein großartiges Werkzeug. Wir können die Beipackzettel sogar aus der Software heraus generieren und weiterversenden.

„Perfekt, die ADG kann man absolut empfehlen!“

NUTZEN SIE AUCH DIE BETRIEBSWIRTSCHAFTLICH RELEVANTEN FUNKTIONEN IN IHREM WARENWIRTSCHAFTSSYSTEM, ETWA FÜR DIE PREISGESTALTUNG BEI OTC?

Es ist strategisch unerlässlich, dass wir komplett versorgen, RX und OTC. Aber OTC ist ein wichtiges Standbein. Der Kunde sagt etwa: Bepanthen brauche ich in so und so vielen Einheiten, und Aspirin. Die rezeptpflichtigen Medikamente werden von unserem Kunden quasi über den Arzt bestellt, OTC-Produkte und „Bedarfsmedikamente“ direkt bei uns. Natürlich ist für uns der betriebswirtschaftliche Aspekt wichtig, ohne diesen geht das gar nicht.

WÜRDEN SIE DIE ADG WEITEREMPFEHLEN?

Ja, ganz klar.

Nicht nur wegen PAVEpro, sondern auch wegen der Warenwirtschaft. Meinen Sie, mein Vater wäre seit 30 Jahren Kunde mit der Spitzweg-Apotheke und wir, mit Opti-Blist, seit 7 Jahren, wenn wir nicht absolut zufrieden wären? Ich sage nur: Perfekt, die ADG kann man absolut empfehlen!

IST ES DIE BETREUUNG ODER DIE TECHNIK?

Es ist eigentlich alles, das passt. Als wir angefangen haben, steckte PAVEpro noch ein bisschen in den Kinderschuhen, mittlerweile ist es aber eine ernst zu nehmende Software. Die Apothekensoftware an sich, da führt kein Weg dran vorbei, die ist auf jeden Fall perfekt.