

Vorteile einer Automatisierung für Apotheken

Mit Hilfe eines Kommissioniersystems komplexe Prozesse vereinfachen und neue Wirtschaftlichkeitspotentiale nutzen



Apotheken müssen sich heute immer höheren Anforderungen stellen. Gesetzliche Vorgaben wie die Rabattverträge oder das AMNOG (Gesetz zur Neuordnung des Arzneimittelmarktes) und der wachsende Wettbewerb durch den Versandhandel mit Arzneimitteln erhöhen den Druck auf die niedergelassene Apotheke. Viele Apotheken klagten zusätzlich über Personalmangel. Hier kann eine Automatisierung des Warenlagers Lösungsansätze bieten, die zudem Wettbewerbsvorteile und einen effizienten Einsatz von Ressourcen mit sich bringen.

Die Kernkompetenz von Apothekern besteht in der pharmazeutischen Betreuung der Patienten. Als Fachleute für Arzneimittel beschäftigen sich Apotheker mit der Entwicklung, Produktion, Prüfung,

Beurteilung und Abgabe von Medikamenten sowie einer umfassenden Beratung der Patienten.

In der Realität werden die Arbeitsabläufe in der Apotheke stark von organisatorischen Gesichtspunkten geprägt. Zentral ist dabei das Warenlager, das traditionell in Schubsäulen untergebracht und dessen Pflege aufwendig und zum Teil fehleranfällig ist.

Hier kann eine Automatisierungslösung Freiräume schaffen. Ein Kommissioniersystem lagert und verwaltet die Medikamente einer Apotheke. Die Arzneimittelpackungen werden automatisch wie in einem Miniatur-Hochregallager per Greifarm nach ihrer Größe gelagert. Die Bestände werden im Zusammenspiel mit dem Warenwirtschaftssystem

der Apotheke automatisch gepflegt, Nachbestellungen erfolgen auf Knopfdruck. Wo die Packungen einst mühsam alphabetisch per Hand einsortiert werden mussten, was besonders bei Präparaten, die neu ans Lager kommen, sehr aufwendig ist, wird das Medikament nur noch gescannt und auf ein Einlagerungsband gelegt. Das System lagert die Packung ein und findet diese wieder. Die Abfrage erfolgt von der Kasse aus über die Warenwirtschaft.

■ Mehr Platz für eine ansprechende Warenpräsentation

Ein Kommissioniersystem lagert die Medikamente auf engstem Raum. Die Sortierung in Höhenklassen garantiert, dass kein Platz verschenkt wird und nur die Medikamente, die tatsächlich am Lager liegen, Raum benötigen. Die traditionelle Lagerung in Schubschränken verschenkt viel Platz durch die alphabetische Lagerung. Zudem ist das Einsortieren von Großhandelslieferungen aufwendig, so dass häufig gleich mehrere Packungen einer Sorte bestellt werden, die zusätzlichen Platz benötigen. Ein Beispiel: 14 Schubsäulen mit einer Gesamtlänge von ca. 5,80 Metern können durch ein 3,50 Meter langes Kommissioniersystem ersetzt werden.

Die Schubsäulen sind in der Regel in unmittelbarer Nähe zum Handverkauf positioniert, da die Mitarbeiter dorthin laufen müssen, um ein Medikament zu holen. Hier wird ein weiterer Vorteil eines automatischen Warenlagers deutlich: Der Automat kann auch räumlich getrennt vom Offizinbereich stehen, z.B. im Keller oder im Obergeschoss, so dass der gesamte Platz, der vorher für das Warenlager benötigt wurde, jetzt als zusätzliche Verkaufsfläche zur Verfügung steht. Das lohnt sich: mehr Platz zur Präsentation von Freiwahl-Artikeln und mehr Diskretion bei der Beratung. „Durch den Einbau eines Kommissioniersystems konnten wir die Offizinfläche verdoppeln, endlich eine Sichtwahl schaffen und eine neue Kosmetiklinie einführen“, fasst Apothekerin Miriam Oster, Columbus-Apotheke, Oberursel, die Vorteile bei der räumlichen Gestaltung mit einem automatischen Warenlager zusammen.

■ Mehr Zeit für eine intensive Beratung

Ein weiterer Aspekt, der die Arbeitsabläufe in der Apotheke optimiert und gleichzeitig den Service am Kunden verbessert, ist der Zeitgewinn. Nur 3,5



Der Greifer packt sich eine Packung

Minuten dauert ein durchschnittlicher Kundenkontakt in der Apotheke. 60 Prozent davon werden ohne Kommissioniersystem allein zum Suchen und Holen der Medikamente benötigt.

Mit einem automatischen Warenlager müssen die Mitarbeiter im Handverkauf nicht mehr vom Kunden weglaufen, sondern geben das benötigte Medikament nur noch in ihr Kassensystem ein. Das Kommissioniersystem lagert das Produkt aus; dieses wird per Fördertechnik direkt an den Handverkaufstisch transportiert. Der Apotheker bleibt beim Kunden und kann die Zeit für ein Beratungsgespräch nutzen. Damit werden zum einen der Kundenkontakt und die Kundenbindung intensiviert, zum anderen können Zusatzverkäufe generiert werden.

Wichtig ist sicherlich auch die Atmosphäre im Verkaufsraum der Apotheke: Statt hektischem Hin- und Herlaufen und dem Eindruck, dass nur wenige Mitarbeiter beraten und verkaufen, herrscht mit einem Kommissioniersystem eine entspannte Atmosphäre in der Apotheke, und die Mitarbeiter sind stets präsent am Handverkaufstisch. Sabine Mehls, Marien-Apotheke, Daun, resümiert: „Gerade bei uns im ländlichen Umfeld ist der persönliche Kontakt zu den Menschen sehr wichtig. Dank meines Kommissioniersystems habe ich jetzt mehr Zeit für meine Kunden – bessere Beratung, bessere Kundenbindung, bessere Zukunft!“



Warenlagerpflege auf Knopfdruck

Organisationsabläufe optimieren und Ressourcen freisetzen

Ein weiteres entscheidendes Argument für den Einsatz eines automatischen Warenlagers sind sicherlich die Verbesserung der Organisationsabläufe und die Vereinfachung der Prozesse im Arbeitsalltag der Apotheke. Diese Verbesserungen lassen sich ganz konkret in Zahlen ausdrücken: So wird beispielsweise die Zeit für den Wareneingang von etwa zwei bis drei Stunden auf unter eine halbe Stunde minimiert (je nach Größe der Apotheke), bei vollautomatischer Einlagerung beschränkt sich die Tätigkeit sogar auf das Auskippen der Großhandelskiste auf ein Pufferband, der Rest erfolgt vollautomatisch. Die Packungen müssen nur noch zweimal in die Hand genommen werden: bei der Einlagerung und bei der Abgabe an den Patienten. Auch reservierte oder vorbestellte Artikel werden im gleichen Prozess abgearbeitet und automatisch gekennzeichnet. Das Handling der Rabattverträge ist mit einem automatischen Warenlager einfach geworden:

Statt Umräumarbeiten in den Schubsäulen können Novitäten im Rahmen des Wareneingangs ans Lager gelegt werden und sind damit direkt im Handverkauf verfügbar. Die Anzahl der Defekte reduziert sich, da nun auch neue Produkte sofort am Lager vorhanden sind – und die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigt, da sie sich nicht mehr mit Routinearbeiten befassen müssen.

Mit einem Kommissioniersystem hat die Apotheke immer einen genauen Überblick über die Bestände. Nachbestellungen beim Großhandel werden just in time auf Knopfdruck ausgelöst, und das Warenlager kann schlank gehalten werden. Artikel, die längere Zeit am Lager liegen, sogenannte Ladenhüter, können automatisch ausgelagert und an den Großhandel retourniert werden.

Eine große Artikelbreite bei geringer Artikeltiefe garantiert eine hohe Lieferfähigkeit bei insgesamt reduziertem Warenlager. Das bindet weniger Kapital und erhöht die Kundenzufriedenheit. Apotheker Johannes Hoffmann, Reuland Apotheke, Schweich,



Das Beratungs- und Abgabeterminal Visavia

fasst zusammen: „Mit unserem Kommissioniersystem konnten wir unsere Abläufe erheblich vereinfachen und erreichen trotz 20 Prozent weniger Ware auf Lager die gewohnt hohe Lieferfähigkeit.“

■ Apothekenterminals – für Apotheken mit erweitertem Serviceangebot

Eine Ergänzung zu den herkömmlichen Dienstleistungen stellen Apothekenterminals dar, die eine medikamentöse Versorgung rund um die Uhr bei Aufrechterhaltung der Beratungsqualität bieten. Die Rowa Automatisierungssysteme GmbH aus Kelberg/Eifel vertreibt als einziger Anbieter das sogenannte Visavia-System, ein Beratungs- und Abgabeterminal für Apotheken.

Grundgedanke ist die Erweiterung des Serviceangebots der Vor-Ort-Apotheke, indem an dem Terminal auch außerhalb der Öffnungszeiten der Apotheke Medikamente bezogen werden können. Die apothekenübliche Beratung erfolgt dabei über eine Videokonferenz mit dem Apotheker.

Umstritten ist die Zulässigkeit der Terminals. In Deutschland wurden diese laut einem Urteil des Bundesverwaltungsgerichts (Az. 3 C 30.09 und 31.09) nur in Teilfunktionen zugelassen. Unumstritten ist die Nutzung des Terminals für apothekenpflichtige und Freiwahl-Artikel während der Öffnungszeiten der Apotheke und als Abgabestelle für den Versandhandel rund um die Uhr. Vorteil: Durch die Anbindung des Terminals an ein Kommissioniersystem ist hier das gesamte Warenlager der Apotheke direkt verfügbar.

Apothekenterminals könnten, wenn der Gesetzgeber es zulässt, die Versorgung mit Medikamenten in Randzeiten und nachts sicherstellen. Dies ist gerade für strukturschwache Gebiete interessant, wo die nächste diensthabende Apotheke oft relativ weit entfernt liegt. Sämtliche automatenfähigen Artikel könnten so vor Ort über das Terminal bezogen werden. Bei Fragen oder bei apothekenpflichtigen Produkten steht ein Apotheker per Videokonferenz zur Seite, so dass eine hohe Medikamentsicherheit gewährleistet ist. Auch vorbestellte Medikamente könnten per Abholnummer an einem solchen Terminal abgeholt werden – auch außerhalb der Öffnungszeiten der Apotheke. Ein Gesichtspunkt, der gerade für Berufstätige interessant sein dürfte.

■ Fazit

Die Automatisierung schafft Freiräume und kann die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung nachhaltig verstärken. Auch für die Patienten sind die Vorteile deutlich spürbar: Eine intensive fachliche Beratung, ein angenehmer Verkaufsraum und erweiterte Öffnungszeiten über ein Apothekenterminal lassen die niedergelassene Apotheke schnell zur Stammapotheke werden.



Dr. Christian Klas

ist Geschäftsführer der Rowa Automatisierungssysteme GmbH, Kelberg. Rowa ist welt-

weiter Marktführer in der Automatisierung des Warenlagers von Apotheken. Nach seiner Promotion im Bereich Gesundheitsökonomie war Dr. Klas für Siemens Healthcare im In- und Ausland tätig. Er war u.a. für die strategische Beratung von Krankenhäusern und für den Bereich Business Development der Krankenhaus-IT Sparte verantwortlich. Seit 2009 ist er Mitglied der Geschäftsführung von Rowa, zuständig für Marketing, Vertrieb und Export. Er lehrt zudem als Adjunct Professor an der St. Joseph University in Philadelphia zum Thema „International Healthcare Systems“.

✉ cklas@rowa.de