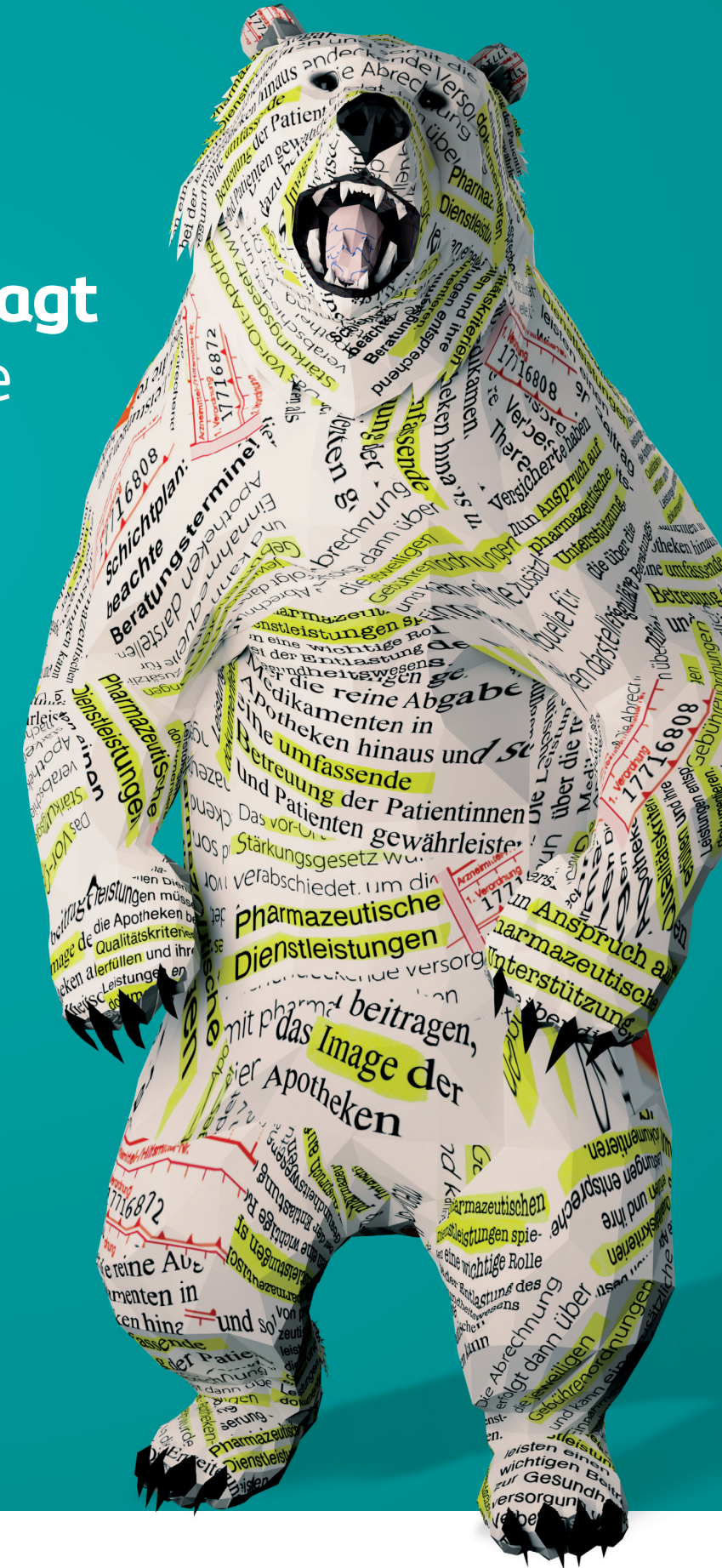
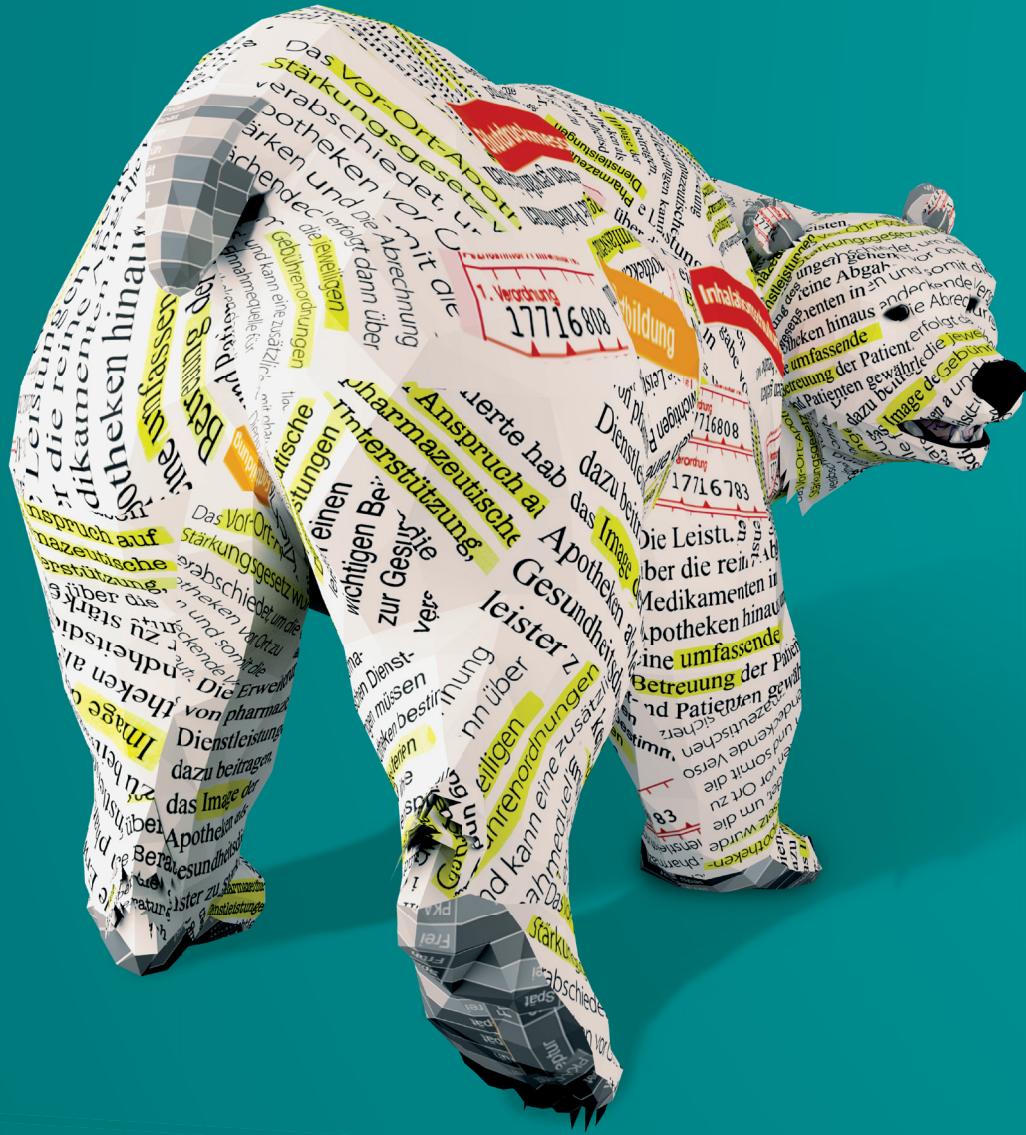


# Einfach nachgefragt Pharmazeutische Dienstleistungen



Die gegebenen Informationen zum Thema „pharmazeutische Dienstleistungen“ haben den Stand Juni 2023. Sie geben einen Überblick über die Thematik und sind für Apotheken bestimmt. Die Informationen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können daher eine tiefere Befassung mit der Thematik, beispielsweise bezüglich der rechtlichen Anforderungen oder der Erstattungsvoraussetzungen, nicht ersetzen. Die Inhalte stellen ausschließlich die Meinung der Expertin, Frau Buck, dar. Da es sich um einen kostenlosen Service handelt, können die 1 A Pharma GmbH und die Expertin für die angebotenen Inhalte keine Haftung übernehmen.



A Sandoz Brand

Einfach verstehen. [www.1apharma.de](http://www.1apharma.de)

Einfach verstehen. [www.1apharma.de](http://www.1apharma.de)



A Sandoz Brand



## Liebe Apothekerinnen, liebe Apotheker. Liebes Apotheken-Team.

Jeder spricht darüber, viele tun es schon, andere sind noch überaus skeptisch und daher fängt der Rest lieber erst gar nicht an. Ich rede von den pharmazeutischen Dienstleistungen:

- Standardisierte Risikoerfassung hoher Blutdruck
- Erweiterte Einweisung in die korrekte Arzneimittelanwendung mit Üben der Inhalationstechnik
- Erweiterte Medikationsberatung bei Polymedikation
- Pharmazeutische Betreuung bei oraler Antitumortherapie
- Pharmazeutische Betreuung von Organtransplantierten

Trotz aller, auch zum Teil hitzig geführter Diskussionen, gibt es für mich keinen Grund, die pharmazeutischen Dienstleistungen nicht anzubieten, denn sie bieten echte Mehrwerte, echte Wow-Effekte für unsere Apotheken-Teams, für das lokale Gesundheitsumfeld wie z. B. Arztpraxen und Heime, aber auch für unsere Kundinnen und Kunden.

### Ein absoluter Paradigmenwechsel!

**Weg von: Ich NEHME ein Rezept.**

**Hin zu: Ich GEBE eine Dienstleistung!**

Ich selbst bin seit 2015 ATHINA-Apothekerin sowie -Tutorin und folglich absolute pDL-Verfechterin.

Zum einen aus rein egoistischen Gründen. Als akademische Heilberuflerin arbeite ich täglich auf einem sehr hohen Niveau mit sehr viel Verantwortung für das höchste Gut Gesundheit. Meine Expertise muss angemessen vergütet werden. Mit der Einführung der pDLs ist der erste Schritt in die Zukunft der Apotheke gemacht worden.

Zum anderen bin ich Apothekerin aus Leidenschaft. Menschen zu helfen, gesund zu werden und gesund zu bleiben, das treibt mich an. Und ich bin jeden Tag stolz auf das, was ich zusammen mit meinem Team leisten darf. Die Apotheke vor Ort ist der zentrale Dreh- und Angelpunkt im Gesundheitswesen. Wenn wir wollen, können wir uns da draußen mit pharmazeutischen Dienstleistungen ganz anders sehen lassen!

Mit den besten Grüßen



Tatjana Buck

## 1. Meist wird von Hürden bei der Implementierung gesprochen, was hat den Einstieg in Ihrer Apotheke erleichtert?

Ja, das stimmt! Man muss ein paar wenige Herausforderungen bei der Einführung der pDLs meistern.

Daher gelingt der Start sicherlich am leichtesten mit einer Leistung, mit der ich mich sicher fühle. Die „Erweiterte Einweisung in die korrekte Arzneimittelanwendung mit Üben der Inhalationstechnik“ ist pDL-Spitzenreiter – in unserer Apotheke, aber auch deutschlandweit. Die Dienstleistung ist zeitlich überschaubar und kann gut in den Apothekenalltag integriert werden. Das gesamte pharmazeutische Personal kann die Einweisung und anschließende Übung durchführen. Für die Durchführung ist keine Zusatzqualifikation notwendig. Die Beratungskompetenz ist in den Apotheken-Teams längst vorhanden und wird täglich im Rahmen der Information und Beratung nach § 20 ApBetrO grundsätzlich durchgeführt. Neu ist das Üben der Inhalation mit Patient\*innen, wenn therapeutisch vertretbar, mit dem eigenen Arzneimittel. Sie trainieren live unter Beobachtung. So kann ein neues Device richtig erlernt und bei einem bekannten Device können mögliche Fehlerquellen erkannt und gelöst werden.

Ich empfehle, notwendige Unterlagen wie die Kurzvereinbarung und die Checkliste „Korrekte Anwendung inhalativer Arzneimittel“ in Papierform oder digital griffbereit zu haben. Eine tolle Beratungsunterstützung sind außerdem die Videos der Atemwegsliga sowie beispielsweise die Pulmobox des Deutschen Apotheker Verlags, die alle gängigen Inhalator-Dummys sowie zusätzlich Patientenmerkblätter enthält. Wir nutzen ergänzend Team-Merkblätter, die in Wort und Bild die Inhalation erklären sowie die häufigsten Fehler für jedes Device aufführen.

Die pharmazeutische Dienstleistung „Standardisierte Risikoerfassung hoher Blutdruck“ eignet sich aus meiner Sicht auch sehr gut für einen Einstieg in den pDL-Alltag, denn sie darf von pharmazeutischem Personal, aber auch von PTAs in der Ausbildung und Pharmazeut\*innen im Praktikum (PhiP) durchgeführt werden. Das bringt gleich zwei Vorteile: Das pharmazeutische Personal wird gerade bei knapper Personalsituation entlastet. Die zukünftigen PTA und Apotheker\*innen lernen selbstständiges, sinnhaftes Arbeiten in eigener Verantwortung und Kundenansprache bzw. -kommunikation. Ein toller Einstieg zur Nachwuchsgewinnung in Offizinen!

## 2. Was hat Ihnen bei der Implementierung der pharmazeutischen Dienstleistungen die meiste Arbeit gemacht?

Hier gibt es für mich drei große Themen: Unterschriften-Bürokratie, ein fehlender digitaler Workflow und ein nicht vorhandenes Marketing. Fairerweise muss ich sagen, es ist auch in unserer Apotheke eher ein „macht (noch) Arbeit“ als ein „hat Arbeit gemacht“.

Das wichtige Thema Bürokratie möchte ich an einem Beispiel verdeutlichen: Ein Blutdruck-Patient mit Asthma, der aufgrund von fünf ärztlich verordneten, systemisch wirkenden Arzneimitteln/Inhalativa eine Medikationsanalyse, eine standardisierte Risikoerfassung hoher Blutdruck und eine erweiterte Einweisung in die korrekte Arzneimittelanwendung mit Üben der Inhalationstechnik, durchführen lassen möchte, leistet von der Kurzvereinbarung bis zur Quittierung der drei pDLs sieben (!) Unterschriften.

Den Wunsch nach Vereinfachung kann ich gut nachvollziehen! Auch wenn man bedenken muss: Die Patientenunterschrift schützt uns in den Apotheken vor Retaxationen.

Viel Zeit im Apothekenalltag kostet auch das Fehlen eines durchgängigen digitalen Workflows. Somit besteht faktisch keine Möglichkeit, pDLs auf einfache Weise in hoher Zahl anzubieten und durchzuführen. Ich bin nicht nur Apothekerin aus Leidenschaft, sondern auch Kauffrau. Eine hohe Prozesseffizienz ist entscheidend für die Wirtschaftlichkeit von pDLs und bringt zugleich auch Spaß bei der Organisation im Team.

Schließlich noch das wichtige Thema Marketing. Die pharmazeutischen Dienstleistungen und somit unsere pharmazeutische Kompetenz sind nahezu unbekannt bei unseren Kund\*innen. Im Team haben wir überlegt, wie wir die pDLs sympathisch, authentisch und unterhaltsam in Kundenansprache bewerben können. Dabei sind Postkarten mit amüsanten, schwäbischen Wörtern und Sätzen wie „Uffbassa“, „Basd scho“ und „Oifach amol schnaufa“ entstanden. Die Karten geben wir aktiv an unsere Kund\*innen ab. Das erfordert eine hohe Eigenleistung und Ausdauer. Führt aber immer häufiger zum Erfolg!

### Unsere Expertin Tatjana Buck

Tatjana Buck ist bekannt als Dozentin, Autorin und Vorstandsmitglied der Landesapothekerkammer Baden-Württemberg. Mit über 15 Jahren Berufserfahrung als Pharmazeutin und Leaderin in der Vor-Ort-Apotheke liegt es ihr am Herzen, den Menschen echte Mehrwerte zu liefern – dazu gehören neben der ganzheitlichen Beratung bei Abgabe der Arzneimittel die pharmazeutischen Dienstleistungen und innovative, zukunftsweisende Technologien, aber auch der Austausch auf sozialen Ebenen:

„Die Apotheke vor Ort ist der zentrale Dreh- und Angelpunkt in unserem Gesundheitssystem und muss Hand in Hand und auf Augenhöhe mit allen Partner\*innen agieren können, denn im Zentrum steht die Gesundheit der Menschen.“ Tatjana Buck will den Wandel der Apotheke weiter vorantreiben und die Vor-Ort-Apotheke als attraktiven Arbeitsplatz sichern. Seit 2022 engagiert sie sich in der Denkfabrik Apotheke e. V. und setzt sich dabei aktiv für mehr Sichtbarkeit von Frauen in der Gesundheitsbranche ein.



### 3. Wo sehen Sie aber konkrete Chancen für die Vor-Ort-Apotheken?

Hier gibt es in der Tat gleich mehrere Chancen, die wir in den Vor-Ort-Apotheken ergreifen können. Ich beobachte manchmal meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wenn sie nach einer erbrachten pharmazeutischen Dienstleistung aus dem Beratungsraum kommen. Das ist wirklich spannend! Denn ich sehe Lächeln! Zufriedenheit! Sinn!

Die Apotheken-Teams wollen Menschen helfen. Sie wollen eine sinnvolle Tätigkeit. Das Gefühl, dass man jeden Tag stolz auf das sein kann, was man tut und leistet, ist unschlagbar. Dieses Gefühl bindet das eigene Personal an die Apotheke und besteht auch gegenüber digitalen Modellen, wie Social Media und Künstlicher Intelligenz. Wir sind echte Touchpoints! Das Wissen um den eigenen Mehrwert am Arbeitsplatz Apotheke steigert auch die Attraktivität für neue Mitarbeiter\*innen und natürlich auch für den pharmazeutischen Nachwuchs.

Die Positionierung durch Kompetenz ermöglicht ein neues Netzwerk im lokalen Gesundheitsumfeld. So können z. B. Ärzt\*innen die apothekerliche Kompetenz nutzen. In Alten- und Pflegeheimen können die neuen Dienstleistungen als Erstaufnahme oder Entlass-Management ebenfalls für alle anspruchsberechtigten Bewohner\*innen erbracht werden.

Übrigens beobachte ich nicht nur das Team, wenn es den Beratungsraum verlässt, sondern natürlich auch die Kundinnen und Kunden. Und auch hier: Lächeln! Dankbarkeit!

Die pharmazeutischen Dienstleistungen sorgen für eine hohe Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Kundenloyalität. Die pDLs sind an die Kundin bzw. den Kunden angepasst und absolut kundenorientiert. Der Besuch in der Vor-Ort-Apotheke wird attraktiver und bietet einen gesundheitlichen Mehrwert.

Wir schenken unseren Kund\*innen professionelle Zeit mit hoher Empathie. Wir dürfen nie vergessen, Empathie ist Wertschöpfung.

### 4. Was sagen Sie zum Thema Zusammenarbeit mit Ärzt\*innen und anderen Gesundheitsdienstleister\*innen bei der Erbringung von pharmazeutischen Dienstleistungen?

Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit aller an der Gesundheit der Patient\*innen Beteiligten muss langfristig das Ziel sein.

Die Ergebnisse des Modellvorhabens Arzneimittelinitiative Sachsen-Thüringen (ARMIN) haben gerade eindrucksvoll gezeigt, dass ein gemeinsames, kontinuierliches Medikationsmanagement von Poly-medikationspatient\*innen durch Ärzt\*innen und Apotheker\*innen die Mortalität senkt.

Mit den pDLs haben wir uns gerade erst auf den Weg gemacht und ein gemeinsames Medikationsmanagement ist aktuell gesetzlich nicht vorgesehen.

Dennoch habe ich mit der Ärzteschaft den Dialog auf lokaler Ebene gesucht. Ich bin der Meinung, Kommunikation schafft Vertrauen, Diskussion schafft Lösungen. Das Stille-Post-Phänomen wollte ich unbedingt vermeiden.

Für mich ergab sich die Gelegenheit, den örtlichen Ärztezirkel zu besuchen. Dort habe ich die ABDA-Präsentation zu den pDLs für Ärzt\*innen mit dem Schwerpunkt Polymedikation gehalten. Ärzt\*innen und Apotheker\*innen stehen vor ähnlichen Herausforderungen. Der anschließende Austausch war sehr konstruktiv. Meine Botschaft war klar: Nutze meine Expertise, damit deine Therapie gelingt! Die Kompetenzen habe ich somit klar verteilt: Pharmazeutische Arzneimitteltherapiesicherheits-Prüfung (z. B. Anwendungsprobleme, Interaktionen oder nicht sachgerechte Lagerung) vs. medizinische AMTS-Prüfung (z. B. leitliniengerechte Therapie einer Erkrankung). Auch Kommunikationswege bei Rückfragen zu Medikationsanalysen lassen sich in einer solchen Runde gut vereinbaren.

Mit unserer apothekerlichen Kompetenz können viele arzneimittelbezogene Probleme, wie z. B. die richtige Lagerung eines Device oder Interaktionen mit Nahrungsmitteln, schon im Kundengespräch gelöst werden. Somit muss nicht in jede Medikationsanalyse eine Ärztin oder ein Arzt miteinbezogen werden.

### 1. Wie können Apotheken die Nachfrage nach pharmazeutischen Dienstleistungen bei den Kund\*innen steigern?

Apotheken-Teams können selbst die Nachfrage nach pDLs steigern.

Ein neues Mindset ist meiner Meinung nach das wichtigste Instrument, um pharmazeutische Dienstleistungen fest und attraktiv im Apothekenalltag und den Apotheken-Teams zu verankern. Nur so können wir die „Wissens-Tun-Lücke“ schließen und unseren Kund\*innen mit unserer pharmazeutischen Kompetenz echte Mehrwerte bieten.

Mehrwerte müssen bitte laut und sichtbar kommuniziert werden, lokal und digital.

Vor Ort unterstützen uns unsere schwäbischen pDL-Postkarten in der Kundeninformation. Einen kürzlich geplanten Aktionstag zur standardisierten Risikoerfassung hoher Blutdruck haben wir als klassische Papieranzeige im städtischen Journal erfolgreich beworben.

Unser Leistungsspektrum platzieren wir aber auch auf der Social Media Plattform Instagram. Wichtig ist: Digitale pDL-Werbung ja – die honorierten pDLs selbst können aber nicht digital bzw. telepharmazeutisch erbracht werden.

Die Nachfrage steigert auch das Angebot von Kundenvorträgen. „Mensch Alter“ heißt unser Basisvortrag, der auf die Besonderheiten der geriatrischen Arzneimitteltherapie und natürlich auf die erweiterte Medikationsberatung bei Polymedikation eingeht. Vereine, Heime, Tagespflegen und viele mehr freuen sich übrigens, wenn sie tolle Referent\*innen zu wichtigen Themen einladen dürfen. Hier unbedingt in den Dialog gehen!

### 2. Wie haben Sie Ihr Team aktiv in die pharmazeutischen Dienstleistungen involviert, beispielsweise durch ein Seminar?

Alle Kolleg\*innen sollten über das neue Angebot informiert sein, auch wenn nicht jede beziehungsweise jeder eine pDL selbst durchführen wird. Die ABDA stellt auf ihrer Homepage eine kostenlose Teamschulung für pharmazeutische Dienstleistungen zur Verfügung. Die interne Fortbildung führt durch den pDL-Prozess, gibt Tipps zu Terminmanagement und Kommunikation sowie die Möglichkeit einer anschließenden Diskussion zu Planung und Aufgaben.

Auf dieser Basis habe ich zusammen mit meinem Team weiteren Wachstumsbedarf ermittelt. Was brauchen wir heute, um morgen erfolgreich ins Tun zu kommen?

In der Apotheke organisierte ich eine Inhalations-Fortbildung mit dem Schwerpunkt Instruktion und Anleitung bei Inhalationen, also Üben, mit externen Fachreferent\*innen. Das gesamte pharmazeutische Personal trainierte an diesem Nachmittag mit allen gängigen Devices die Inhalation. Ein großer Spaß, der meinem Team Sicherheit in der Durchführung der erweiterten Einweisung in die korrekte Arzneimittelanwendung mit Üben der Inhalationstechnik gegeben hat.

Anhand eines Beratungsschemas erarbeiten wir gerade Textbausteine, um die Kundenansprache zu erleichtern. Sie erinnern sich? Ich GEBE eine Dienstleistung. Das ist in den Apotheken völlig neu und erfordert in den Teams neues Handeln und Denken. Was hält uns aktuell noch ab, eine pDL anzubieten und/oder durchzuführen? Die Gründe sind vielfältig, aber nicht neu: Ich habe keine Zeit! Der Kunde hat keine Zeit! Die Kundin hat kein Interesse! Ich traue mich nicht!

Solche Blockaden müssen neu gedacht werden: Ich habe ausreichend Zeit, denn meine Kunden sind meine Gäste! Jede Kundin und jeder Kunde hat Zeit und Interesse! Sie sind dankbar! Ich liebe pDL!





### 3. Wie gehen Sie mit dem Thema Zusatzqualifikationen und Fortbildungen für Ihr Team im Rahmen der pharmazeutischen Dienstleistungen um?

Mein Ziel ist es, mein Unternehmen strategisch und zukunftsorientiert auszurichten. Eröffnet sich dabei ein Lernfeld, wird es erarbeitet. Somit sind Fortbildungen für mich eine Selbstverständlichkeit.

Die vielen verschiedenen Fortbildungsformate ermöglichen eine hohe zeitliche Flexibilität.

Das Curriculum der Bundesapothekerkammer „Medikationsanalyse, Medikationsmanagement als Prozess“, das Apotheker\*innen zur Durchführung der erweiterten Medikationsberatung bei Polymedikation sowie der pharmazeutischen Betreuung von Organtransplantierten und bei oraler Antitumortherapie ermächtigt, ist z. B. als Tages-Web-Seminar oder als Online-Fortbildung mit freier Zeiteinteilung durch aufgezeichnete Fortbildungsmodule buchbar. Lediglich ein Live-Seminar ist zur Besprechung der Fallbeispiele notwendig.

In unserer Apotheke gilt: Entscheidet sich jemand für eine Fortbildung, ermöglichen wir nach einem kurzen digitalen Arbeitsplan-Check die Teilnahme. Denn jede Fortbildung ermöglicht uns im Team Wachstum in Richtung „Zukunft Apotheke“.

Somit war es auch sehr einfach, zwei Kolleginnen für die neue Fortbildung „pDL-Managerin“ zu gewinnen. In den drei Modulen erhalten meine PTAs weitere Tipps zur Einführung der pDL in unserer Apotheke sowie zur Organisation und Koordination.

### 4. Wie sieht es mit den Räumlichkeiten aus? Was ist, wenn ich keine zusätzlichen Räume für die Beratung anbieten kann?

Separate und zusätzliche Räume wie z. B. ein Beratungsraum sind optimal, aber nicht zwingend vorgeschrieben. Ein fehlender Beratungsraum ist somit kein Hinderungsgrund, mit den pharmazeutischen Dienstleistungen zu starten.

In der Praxis zeigt sich allerdings, dass ein bestimmtes Maß an Ruhe und Diskretion bei fast allen Dienstleistungen erforderlich ist.

Meine persönliche Empfehlung: Suchen Sie Lösungen!

Modulare Einrichtungssysteme geben Räumen Flexibilität. Bewegliche und/oder frei stehende Diskretionselemente, ein Beratungszylinder, Trennwände für Sicht- und Hörschutz am HV sowie ein HV-Tisch mit Sitzmöglichkeit schaffen Lösungen, um eine offene, empathische Kundenkommunikation zu ermöglichen.

Grundsätzlich müssen pharmazeutische Dienstleistungen in den Betriebsräumen der Apotheke erbracht werden. Die Nutzung ungenehmigter Räume ist insofern nicht gestattet.

Apothekenrechtlich ist es allerdings denkbar, pDLs außerhalb der Betriebsräume zu erbringen (z. B. als Hausbesuch bettlägeriger\*r Patient\*in). Dies ist aber als Einzelfall zu sehen.

### 5. Welche Hilfsmittel und Materialien haben Ihnen bei der Implementierung besonders geholfen?

Aktuelle Informationen zu den pharmazeutischen Dienstleistungen finden sich kostenlos und ohne Passwort zugänglich auf der ABDA-Homepage. Der strukturierte Aufbau ermöglicht eine schnelle Übersicht von der Leistungsbeschreibung über die Vereinbarung bis hin zur Abrechnung und Dokumentation. Zusätzlich sind alle Arbeitsmaterialien auf der Homepage hinterlegt. Diese eignen sich sehr gut als Vorlage zur Integration der pDLs in das Apotheken-eigene Qualitätsmanagement-System. Eine FAQ beantwortet alle in der Praxis relevanten und neu aufgetretenen Fragen. Ein Blick lohnt sich somit auf alle Fälle!

Neu ist der „pDL Campus live!“, eine digitale Veranstaltungsreihe, um die Leistungen effizient in den Apothekenalltag zu integrieren.

Zusätzlich gibt es viele nützliche Seminare der Landesapothekerkammern, aber auch privater Anbieter.

Den Apothekenalltag mit pDLs erleichtert uns im Team ein Software-Tool. In diesem Tool ist unser komplettes Qualitätsmanagement-Handbuch hinterlegt. Über die Task-Funktion haben wir zu jeder pDL eine Aufgabe erstellt, die alle wichtigen Dokumente aus dem Qualitätsmanagement für die jeweilige Leistung enthält. So hat das ganze Team immer alle wichtigen Formblätter direkt und schnell verfügbar. Zusätzlich können wir dieser Aufgabe einer Kundin beziehungsweise einem Kunden zuordnen sowie die spätere Ergebnisdokumentation papierfrei hinterlegen. Eine Erinnerungsfunktion für einen erneuten

Anspruch nach zwölf Monaten gibt es auch. In den nächsten Tagen folgt ein smartes Buchungstool, das sich mit unserem digitalen Arbeitsplan synchronisiert. So können wir in der Apotheke gezielt Zeitslots für eine bestimmte pharmazeutische Dienstleistung bei der entsprechenden Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter freischalten. Das erleichtert die Planung und Absprache im Team.

Für die pDL erweiterte Medikationsberatung von Patient\*innen mit Polymedikation nutzen wir eine webbasierte Software, die neben dem Medikationscheck auch die Möglichkeit für einen sicheren Mailkontakt an Ärzt\*innen und Patient\*innen sowie eine Datenspeicherung ermöglicht. Leider besteht aktuell noch keine Schnittstelle zu unserem Warenwirtschaftssystem.

Es gibt noch nicht DEN einen digitalen Workflow, aber schon viele smarte Lösungen, um sich den pDL-Alltag zu erleichtern.

### 6. Frau Buck, nach welchen Kriterien bewerten oder messen Sie den Nutzen der neuen pharmazeutischen Dienstleistungen?

Ein Bewertungsmanagement für die pDLs haben wir in unserer Apotheke noch nicht etabliert. Eine reine Vollkostenrechnung ist in meinen Augen zu kurz gedacht. Sie führt lediglich dazu, dass viele Kolleg\*innen die neuen pDLs nicht anbieten. Umsatzsteigerungen und/oder der langfristige, auch volkswirtschaftliche Patientennutzen können meiner Meinung nach zum heutigen Zeitpunkt noch nicht beziffert werden.

pDLs anzubieten, ist für mich eine strategische Entscheidung, die die Zukunft meiner Apotheke sichert. Die Vor-Ort-Apotheke als Gesundheitszentrum ist eine Chance für unsere Patient\*innen, Möglichkeiten zu erhalten, um gesund zu bleiben und gesund zu sein. Wir sind Gesundheitslotsen. Unsere Kund\*innen wissen, in meiner Apotheke wird mir geholfen!

Und so sind meine aktuell wichtigsten Kriterien zur Bewertung von pharmazeutischen Dienstleistungen: Mitarbeitenden- und Kund\*innen-Zufriedenheit.

### 7. Welche weiteren Tipps würden Sie Apotheker\*innen an die Hand geben, wenn Sie mit der Einführung von pDLs starten wollen?

Meine Tipps für einen gelungenen pDL-Launch:

- Seien Sie vorbereitet! Denn eine gute Struktur gibt Sicherheit und spart Zeit.
- Motivieren Sie sich! Motivieren Sie Ihr Team! Nur so können Sie andere von sich überzeugen.
- Ändern Sie Ihr Mindset! Für mehr Leichtigkeit im Apothekenalltag.
- Haben Sie Spaß! Und zeigen Sie, dass wir den besten Job der Welt haben.
- Kommen Sie ins Tun!

Aus meiner Erfahrung ist vor allem das „Ins-Tun-Kommen“ die größte Herausforderung in den Apotheken-Teams. Wir bringen ein hohes Fachwissen mit. Aber es fällt uns noch immer schwer, dieses Fachwissen in eine Dienstleistung umzusetzen. Hier gilt im Zweifelsfall: Einfach mal ausprobieren! Wie fühlt es sich an? Was läuft schon gut? Wo kann ich noch etwas optimieren?

Das ist Wachstum! Und ja, Wachstum tut manchmal auch kurz weh!

Aber für unsere Kund\*innen geht es längst nicht mehr um das beste Produkt oder den besten Rabatt, sondern um Gesundheit, Vertrauen und Menschlichkeit. Die Apotheken haben jetzt die Chance, sich als Vor-Ort-Gesundheitszentren zu etablieren. Go for it!



Einfach abschnappen und das Interview direkt als Video anschauen.

