



© Deutscher Apotheker Verlag

Die Innovativen

Apotheker Wolfgang Kempf über den Apotheken-Fachkreis

Von Peter Ditzel | **Innovatives und Digitales für die Apotheke – das hat sich eine Gruppe von rund 400 Apothekerinnen und Apotheker auf ihre Fahnen geschrieben. Sie haben sich zum Apotheken-Fachkreis zusammengefunden, wo sie sich über praxisnahe Tools und die digitale Weiterentwicklung der Apotheke austauschen. Wir sprachen mit Apotheker Wolfgang Kempf, der zu den acht Mentoren des Fachkreises gehört, und fragten ihn, was ihm der Fachkreis bietet.**

Kempf, Inhaber der Rhein-Neckar-Apotheke in Viernheim, wurde durch Zufall auf den Apotheken-Fachkreis aufmerksam: Das Service-Terminal, das der Fachkreis anbietet, hatte seine Aufmerksamkeit geweckt, er bestellte es für seine Apotheke. Es ist ein interaktives Terminal mit Touchscreen zur Aufstellung in der Apothekenoffizin. Der Kunde kann auf diesem Bildschirm zahlreiche Gesundheitsthemen und weiterführende Informationen abrufen. „Das Terminal hat

mich fasziniert“, gesteht Kempf, „weil es ein digitaler Baustein für die Apotheke ist, aber vor allem, weil es sehr viele Infos für unsere Kunden und auch für die Apothekenmitarbeiter bietet.“

Digitalisierung, ein Herzensthema

Gegründet wurde der Apotheken-Fachkreis 2013 vom Generikahersteller Aliud Pharma gemeinsam mit einigen fortschrittlichen Apothekerinnen und Apothekern. Dem Pharma-Unternehmen lag das Thema Digitalisierung am Herzen, es sah die Notwendigkeit, den Apothekern auf diesem Gebiet Unterstützung anzubieten. „Wir wissen, dass sich das Unternehmen neutral und im Hintergrund hält, deshalb ist dieses

Apotheker Wolfgang Kempf, Rhein-Neckar-Apotheke setzt das Service-Terminal mit Begeisterung ein.

Foto: Rhein-Neckar-Apotheke

Kein Nachdruck, keine Veröffentlichung im Internet oder einem Intranet ohne Zustimmung des Verlags!

„Sponsoring‘ absolut ok und auch notwendig“, erläutert Kempf das Engagement des Pharmaunternehmens, „denn ohne finanzielle Unterstützung hätten die Projekte kaum entwickelt werden können.“ Zur Philosophie von Aliud Pharma gehört es, ohne Pharma-Außendienst zu arbeiten, sich dafür aber auf anderen Wegen für die Apotheke zu engagieren.

Als erstes Projekt hatte der Fachkreis das Service-Terminal entwickelt. Doch das Terminal ist bei Weitem nicht der einzige Vorteil für die Fachkreis-Apotheker: „Das Spannende an diesem Fachkreis ist, dass sich hier eine Gruppe von innovativen Apothekerinnen und Apothekern zusammengefunden hat, die der Digitalisierung aufgeschlossen gegenüberstehen. Ich bin fest davon überzeugt“, so Kempf, „ohne Digitalisierung ist in Zukunft alles nichts. Die elektronische Gesundheitskarte wird kommen, die Vernetzung wird zunehmen, es gibt immer mehr Apps. Ohne Internetanschluss läuft in der Apotheke nichts mehr.“

Ein zentrales Element des Apotheken-Fachkreises ist zudem die geschlossene Benutzergruppe, die auf Facebook eingerichtet wurde. Wie Kempf erläutert, wird hier diskutiert, werden Fragen beantwortet, es steht Expertenwissen zu den Themen Marketing, Verkauf und Digitalisierung zur Verfügung und die teilnehmenden Apotheken können sich vernetzen. Er hat beispielsweise auch in einem Podcast für den Apotheken-Fachkreis Tipps zum Thema Marketing gegeben. Kempf: „In unserem Forum darf man auch schon mal spinnen und abgehobene Ideen in die Runde werfen – vielleicht ist nicht alles machbar, aber manchmal entstehen daraus auch tolle Projekte. Wir diskutieren ständig neue Ideen, prüfen sie auf Machbarkeit, setzen sie um oder verwerfen sie.“

Vonseiten des Apotheken-Fachkreises gibt es beispielsweise das Angebot, eine eigene Webseite zu gestalten, die dem Aussehen und Auftritt des Service-Terminals angepasst ist – „das ist dann Marketing aus einem Guss“, schwärmt Kempf und fügt hinzu, dass er auch anderen Anbietern aufgeschlossen gegenübersteht: Die App von „apotheken.de“ gefällt ihm ebenfalls sehr gut, er nutzt sie gerne. Ein anderes Beispiel: Eine seiner Mitarbeiterinnen ist Kosmetikerin, sie bringt ihre Ideen und Vorstellungen in den Fachkreis ein, wie man Apothekenkosmetik vermarktet. „Daran sieht man, dass unsere Themen weit gestreut sind“, so Kempf.

Rund 400 machen schon mit

„Übrigens, noch bevor es einen offiziellen Medikationsplan gab, hatte der Apotheken-Fachkreis bereits einen eigenen Medikationsplan entworfen und entwickelt. Es macht viel Spaß, in diesem Fachkreis mitzuarbeiten. Heute haben sich schon rund 400 Apothekerinnen und Apotheker dem Fachkreis angeschlossen. Der innere Kreis der Aktiven, die Mentoren, besteht aus acht Kolleginnen und Kollegen, wir werden uns jetzt am Rande der kommenden Expopharm persönlich treffen, um uns näher kennenzulernen und auszutauschen. Diese acht sind die Markenbotschafter des Fachkreises.“

Kein Nachdruck, keine Veröffentlichung im Internet oder einem Intranet ohne Zustimmung des Verlags!

Das Service-Terminal

Kempf ist begeistert von den vielfältigen Möglichkeiten, die das Service-Terminal bietet. Auf dem Bildschirm lassen sich beispielsweise Videos abrufen, die die richtige Anwendung der gängigsten Asthma-Devices wie Spray, Inhaler, Diskus usw. zeigen. „Das hilft sehr gut, dem Patienten die Anwendung dieser Präparate zu erklären“, weiß der Apotheker. „Was ich vor dem Hintergrund der zunehmenden Zahl an Migranten sehr hilfreich und nützlich finde, ist die Mehrsprachigkeit der Erklärungen auf dem Terminal. Mithilfe dieses Tools kann ich den ausländischen Patientinnen und Patienten die Einnahme ihrer Arzneimittel erläutern und sogar eine kleine Anamnese erstellen.“

Auf dem Service-Terminal können außerdem die Notdienst-Apotheken angezeigt werden. „Da alle Infos des Terminals auch auf einem Tablet abrufbar sind, kann ich am Abend das Tablet ins Schaufenster stellen und die Notdienst-Apotheken anzeigen lassen“, freut sich Kempf. →



Foto: Aliud Pharma

Auf dem Service-Terminal kann der Kunde zahlreiche Informationen abrufen zur Anwendung von Arzneimitteln, aber auch über die Apotheke, zu Dienstleistungen und Angeboten der Apotheke und vieles mehr.

Foto: Allud Pharma



Die Informationen des Service-Terminals stehen auch auf einer Service-App für Tablets zur Verfügung.

Der Kunde kann sich an diesem Terminal auch über zahlreiche Krankheitsbilder informieren und sich weiterführende Informationen dazu anzeigen lassen. Was Kempf besonders hervorhebt: „Ich kann dem Kunden diese Informationen per E-Mail nach Hause schicken – als Service der Apotheke. Auch die Videos zur richtigen Anwendung von Arzneimitteln kann ich so dem Kunden per Mail zukommen lassen, so dass er sich die Filme noch einmal in Ruhe anschauen kann.“ Das Terminal bietet darüber hinaus einen Pollenflugkalender und Wetterinformationen.

„Wir können außerdem unsere Angebotsflyer, unsere Handzettel auf dem Service-Terminal laufen lassen, so dass der Kunde in der Offizin auf unsere Angebote hingewiesen wird. Darüber hinaus lassen sich auf dem Terminal unsere individuellen Dienstleistungsangebote der Apotheke abrufen, beispielsweise bieten wir Umweltanalysen an oder eine homöopathische Beratung. Ein weiterer Menüpunkt des Terminals stellt unser Apotheken-Team vor“, erklärt Kempf die Anwendungsmöglichkeiten. Und er weiß: „Bemerkenswerterweise sind es in der Regel oft die älteren Kunden und Passanten, die interessiert stehen bleiben, sich das Terminal ansehen und dann aktiv Informationen abrufen. Es lockt die Menschen an, spielerisch mit dem Terminal umzugehen.“ Nicht zuletzt kann die Apotheke, die sich für die Nutzung eines Service-Terminals entscheidet, ihre Website im Stil des Terminals gestalten lassen mit allen Tools und Angeboten, wie sie der Kunde auf dem Terminal findet.

Der Apotheken-Newsletter

Als neue Dienstleistung hat der Apotheken-Fachkreis einen Newsletter entwickelt. Kempf: „Einen Newsletter zu erstellen, ist für einen Apotheker, der sich noch nicht mit diesem Medium und seiner Gestaltung beschäftigt hat, nicht trivial: Wie baue ich einen Newsletter auf, welche Informationen sollte er bieten, welche eher nicht.“ Der Content für den Apotheken-Fachkreis und somit für den Newsletter wird von unterschiedlichen Anbietern bezogen. Diese Infos können übrigens dann auch auf die Website der Apotheken im Fachkreis eingespielt werden. Auch individuelle Nachrichten aus der jeweiligen Apotheke können – professionell aufgemacht – in den Newsletter aufgenommen werden.

„Wir sind gerade dabei, die Kunden anzusprechen, ob sie einen Newsletter von unserer Apotheke erhalten möchten,

und holen schriftlich das Einverständnis der Kunden ein. Und dann können wir sofort loslegen“, so der Apotheker. Die Nutzung von WhatsApp hält Kempf für problematisch – „wenn man die Bedingungen durchliest, die man bei der Verwendung von WhatsApp akzeptieren muss, dann muss man zu der Überzeugung gelangen, dass dies für die Apotheke aus Datenschutzgründen nicht machbar ist. Daher habe ich mich nicht für diesen Messenger entschlossen“, so Kempf.

Zukunftsideen?

Was ist für die Zukunft geplant? Kempf wünscht sich ein Tool, mit dem man näher zum Endkunden kommt, eine Art intelligente App, mit der der Kunde enger und intensiver mit der Apotheke verbunden ist. Eine solche App wäre auch ein Instrument, um noch weitere Kolleginnen und Kollegen für den Apotheken-Fachkreis zu interessieren, ist Kempf überzeugt. „Diese App könnte beispielsweise ein Tool zur Berechnung der Reichweite von Arzneipackungen anbieten, das

Beim Fachkreis mitmachen

Was kostet eine Mitgliedschaft? Das ist abhängig von dem, was man nutzen möchte. Das Terminal kostet im Monat 139 Euro. Möchte man das Terminal nicht nutzen, dann kann man bereits für 59 Euro im Monat mitmachen und weitere Ideen und finanzielle Vorteile nutzen.

dem Patienten anzeigt, wann ein neues Rezept fällig wird. Oder die Apotheke schickt dem Kunden ein Memo, das an ein neues Rezept erinnert. Und die App sollte auch den Medikationsplan anzeigen können“, wünscht sich Kempf. Über die App sollten schließlich auch einige Infos abrufbar sein, die auf dem Terminal laufen. Und man sollte Push-Nachrichten an den Kunden versenden können, z. B. als Hinweis auf Apotheken-Dienstleistungen, auf Ankündigungen aus der Apotheke. Und man sollte mit dem Kunden auf einem sicheren Weg kommunizieren können. „Das hätte was“, so Kempf. Sein Resümee: „Ich sehe den Apotheken-Fachkreis letztlich als eine Art Thinktank, immer auf der Suche nach neuen Möglichkeiten und Anwendungen der Digitalisierung.“ |

Autor

Peter Ditzel ist Herausgeber der DAZ – Deutsche Apotheker Zeitung.



pditzel@deutscher-apotheker-verlag.de

Kein Nachdruck, keine Veröffentlichung im Internet oder einem Intranet ohne Zustimmung des Verlags!