

## **Transkript**

### **Video 5/5 „Kommunikation am HV“**

In der letzten Folge der 5-teiligen Videoreihe geht es um die Kommunikation am HV: In der täglichen Apothekenpraxis stehen Teams oft vor einer doppelten Herausforderung: Sie müssen einerseits den individuellen Bedarf der Patientinnen und Patienten erkennen – und andererseits wirtschaftlich effizient agieren. Besonders beim Thema Bestellung zeigt sich, wie entscheidend eine klare Kommunikation, strukturierte Abläufe und ein gutes Zusammenspiel im Team sind.

„Wie können wir Patientinnen aktiv nach der Dringlichkeit fragen? Wie kommunizieren wir transparent – und behalten dabei Rabattverträge im Blick?“, sind oftmals die entscheidenden Fragen, die im Apothekenalltag aufkommen. Amon Ottersberg, PTA in der MediosApotheke Berlin kennt die Praxis genau – samt der Momente, in denen Patient:innen ohne Vorwarnung mit einem Rezept erscheinen und erwarten, das gewünschte Arzneimittel sofort mitzunehmen.

Er bestätigt: „Viele Patient:innen gehen davon aus, dass ihr Medikament vorrätig ist – und zwar exakt das, was auf dem Rezept steht.“ Das sei zwar nachvollziehbar, aber angesichts begrenzter Lagerkapazitäten vor allem in kleineren Apotheken nicht immer realistisch. Trotzdem beginne gute Versorgung mit einem offenen Gespräch.


### **Dringlichkeit richtig einschätzen – mit Feingefühl**

„Ich frage direkt, wie viele Tabletten sie noch haben. Ob sie übers Wochenende kommen oder ob es wirklich akut ist“, erklärt Ottersberg. Statt sofortige Bestellungen anzukündigen, setzt er lieber auf höflich formulierte Fragen wie: *„Darf ich das für Sie bestellen?“* So wird die Entscheidungsfreiheit der Patientin gewahrt und unnötige Missverständnisse werden vermieden.

Gleichzeitig betont er die Bedeutung der ersten Einschätzung: „Ich brauche einen Überblick – ist die Person akut unterversorgt oder haben wir Spielraum?“ Dieses Wissen helfe nicht nur bei der Wahl des Bestellwegs, sondern auch bei der Entscheidung, ob ein Import, Großhandelsbezug oder eine andere Variante sinnvoll ist.

### **Transparenz schafft Verständnis**

Viele Patientinnen wissen wenig über Apothekenprozesse, Rabattverträge oder die Vielfalt von Herstellern. Deshalb sei es so wichtig, Abläufe verständlich zu erklären.



„Wenn ich ruhig erkläre, warum wir ein Präparat nicht vorrätig haben – etwa weil es nur selten gebraucht wird oder die Lagerkapazitäten nicht ausreichen – dann zeigen die meisten Verständnis“, berichtet der PTA.

Er gibt Einblick in seinen Arbeitsalltag: „Bei uns läuft ein typisches Beratungsgespräch fünf Minuten. Doch wenn ein Medikament bestellt werden muss, dauert es länger – vor allem, wenn ich wirtschaftlich arbeiten und mögliche Importlösungen prüfen möchte.“

### **Teamwork: Entscheidend für schnelle Lösungen**

Besonders bei akuten Fällen, in denen Patient:innen das Medikament am selben Tag brauchen, müsse das Team perfekt zusammenspielen. „Ich gehe sofort zur PKA oder spreche mit der Apothekerin – und kläre: Wie schnell können wir liefern? Was ist realistisch?“, erklärt Ottersberg. Die Kommunikation im Team sei dabei essenziell. „Wir müssen wissen, an wen wir uns wenden, wer welche Informationen liefern kann und wie wir am schnellsten zu einer Lösung kommen.“

Auch die Wahl zwischen Großhandel und Import hängt von mehreren Faktoren ab: Lieferfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Erfüllung gesetzlicher Quoten. „Es ist toll, wenn die PKA uns klare Listen gibt, damit wir direkt wissen, was wirtschaftlich sinnvoll ist“, betont der PTA. Doch diese Entscheidungen müssen nicht nur intern gut abgestimmt sein – sie müssen auch verständlich nach außen getragen werden.

### **Kommunikation beim Thema Import: Sicherheit vermitteln**

Ein häufiger Stolperstein: der Umgang mit Importarzneimitteln. Patient:innen wundern sich über fremdsprachige Packungen oder andere Hersteller. „Ich erkläre dann ganz ruhig, dass es sich um den identischen Wirkstoff handelt, nur mit anderem Aussehen“, sagt Ottersberg. Und wenn die Packung bereits geöffnet ist? Auch das könne er erklären – zum Beispiel, weil ein Beipackzettel beigefügt wurde oder Chargenkontrollen notwendig waren. „Es braucht halt ein bisschen Zeit, aber wenn man das einmal gut erklärt hat, ist es beim nächsten Mal einfacher.“

Er sieht es als Vorteil, dass viele Menschen durch Generika ohnehin schon daran gewöhnt seien, dass Medikamente unterschiedlich aussehen können. „Das hat in den letzten Jahren geholfen, Vertrauen aufzubauen“, erläutert er.

## Abläufe im HV: Wirtschaftlichkeit trifft Struktur

Im Handverkauf muss es oft schnell gehen – und trotzdem wirtschaftlich sinnvoll bleiben. „Wenn ich ein Rezept bekomme, checke ich sofort: Was haben wir da? Gibt es Rabattverträge? Ist ein Import sinnvoll?“, beschreibt Amon Ottersberg sein Vorgehen. Digitale Systeme und Apothekenprogramme helfen, schneller Entscheidungen zu treffen. „Oft zeigen Symbole oder Flaggen schon an, ob ein Import vorliegt.“

Dabei sei der Austausch mit dem Backoffice unerlässlich: „Ich bekomme regelmäßig Updates – welche Präparate im Lager sind, was sich verändert hat, ob neue Verträge gelten.“ Und: Auch während der Interaktion mit den Patientinnen bleibe er transparent. „Ich erkläre, was ich tue – damit keine unangenehme Stille entsteht und die Patientinnen wissen, dass ich mich kümmere.“

## Drei Tipps für mehr Sicherheit im HV

Zum Abschluss gibt der PTA drei konkrete Empfehlungen für HV-Teams, die sich mit dem Thema Import noch schwer tun:

1. **Selbstbewusstsein stärken:** „Ihr seid kompetent – vertraut eurem Wissen und eurer Ausbildung.“
2. **Zeit nehmen, auch bei Stress:** „Auch wenn eine Schlange vor dem HV steht – ruhig bleiben. Gute Kommunikation zahlt sich aus.“
3. **Interne Kommunikation optimieren:** „Zettel, E-Mails oder kurze Gespräche – Hauptsache, alle wissen Bescheid.“

Das Fazit: Wer wirtschaftlich denkt, empathisch kommuniziert und intern gut vernetzt ist, kann nicht nur Kosten sparen, sondern auch Patientenzufriedenheit erhöhen und das eigene Team entlasten.