




Ungestört kommunizieren, sich verstanden fühlen

Erwartungen an die Beratung und
den Service in einer Apotheke

Bei der Planung einer Apotheke sind viele Dinge zu beachten. Der Gesetzgeber hat dazu klare Vorgaben definiert – in Bezug auf die Ausgestaltung aus pharmazeutischer Sicht. Die Größe von Funktionsbereichen, Diskretionsabstände, hygienische Anforderungen und vieles mehr sind zu beachten, sprich zu realisieren. Grundsätzlich gilt es, die Wünsche der Kunden und Kundinnen mit den Ideen der Betreiber in Einklang zu bringen, und darüber hinaus die notwendigen logistischen Prozesse zu berücksichtigen.



In einem Behandlungsraum oder im sogenannten „Beratungszylinder“ kann ungestört kommuniziert und behandelt werden - selbstverständlich bei geschlossener Tür.

Ist äußerste Diskretion gefragt, gilt es, diesen Wunsch des Kunden zu erkennen und einen angemessenen Rückzugsort anzubieten.



Schnittstelle zwischen Arzt und Patient

Aus Sicht der Architekten und Planer im Höferlin & Höferlin Planungsteam wird zukünftig ein deutlicher Schwerpunkt im Bereich der Kommunikation zu sehen sein. Dabei geht es nicht nur um das Gespräch zwischen Apothekern und Kunden sondern um ganz neue Konzepte, die innerhalb der Apotheke auch den Kontakt zu einem oder mehreren Ärzten ermöglicht. Das Stichwort „Telemedizin“ steht dabei Pate. Den Patienten oder Patientinnen wird ein Forum geboten, welches es ermöglicht, direkt mit dem behandelnden Arzt zu sprechen.

Die technischen Voraussetzungen dafür sind relativ einfach zu installieren. Natürlich funktioniert das nicht im Verkaufsraum der Apotheke, in der Offizin. Für Beratungen dieser Art muss ein separater Raum definiert und bereitgestellt werden. Allerdings kann es sich auch um den, in Zukunft immer wichtiger werdenden, Beratungsraum handeln, der mitunter bereits vorhanden ist. Dieser kann problemlos Funktionen ganz unterschiedlicher Art aufnehmen. Ein solcher Raum kann sich somit zum Kommunikationszentrum entwickeln. In einigen Apotheken wurden bereits mehrere Räume eingebaut, um zu gewährleisten, dass es für diskrete Gespräche und Behandlungen zu keinerlei Engpässen kommt.

Hier ist Diskretion gefragt

Das Thema „Diskretion“ hat im pharmazeutischen Bereich grundsätzlich einen sehr hohen Stellenwert. Die Räumlichkeiten einer Apotheke sollen so aufgebaut sein, dass an nahezu jeder Position eine diskrete Beratung möglich ist. Da ist der Wunsch allerdings oftmals der Vater des Gedankens, denn in nahezu allen Apotheken ist das leider nicht realisierbar.

Man stelle sich einmal vor, wie ein Kundenbesuch in der Apotheke eigentlich abläuft. Der Kunde oder die Kundin betritt die Apotheke und hat ein Anliegen. Entweder ist jemand krank und möchte schnelle Hilfe, ohne dass er vorher zum Arzt gegangen ist. Oder er erscheint nach dem Arztbesuch und möchte ein Rezept einlösen. Ebenso kommt es häufig vor, dass ein Kunde sich einfach zu speziellen Themen informieren und Rat suchen möchte. Das sind die klassischen Situationen im Apothekenalltag.

In der Regel wartet man beim Betreten einer Apotheke in gebührendem Abstand zum Handverkauf, dem Tresen, bis man an der Reihe ist. Ist eine Apotheke mit einem sogenannten Block-Handverkauf ausgestattet, kommt es allerdings häufig vor, dass die Kunden sich nebeneinander anstellen. Ein Umstand, der eine diskrete Beratung unmöglich macht. Die Lösung für diese Situation heißt: „Einzel-Handverkauf“. Hier ist jedem Ankommenden klar, dass nur eine Person neben dem Apotheker oder der Apothekerin erwünscht ist. Erfahrungsgemäß funktioniert das gut und sollte das Gespräch dann doch vertraulicher werden, besteht immer noch die Möglichkeit mit dem Kunden den Beratungsraum aufzusuchen. Die Kommunikation kann dort unter vier Augen weitergeführt werden. Mit einem separaten, abgeschlossenen Zimmer kann an dieser Stelle das Höchstmäß an Diskretion gewährleistet werden.

Kompakter Beratungsraum für kleine Grundrisse

Bei vielen, vor allem kleinen Apotheken ist jedoch kein Beratungsraum vorhanden. Hier kann das Konzept greifen, welches das Höferlin & Höferlin Planungsteam bereits vor einigen Jahren entwickelt hat. Es handelt sich um den „Beratungszylinder“ mit wahlweise 4,9 m² oder 6,1 m² Grundfläche. Dieser umschließt einen Einzel-Handverkauf bei Bedarf mit runden, auf einer Bodenschiene laufenden Segmenttüren und schafft im Handumdrehen den gewünschten Diskretionsraum. Der integrierte Tresen ist höhenverstellbar, so dass die Beratung auf Wunsch im Sitzen erfolgen kann. Nach Beendigung des Gesprächs wird der Beratungszylinder geöffnet und sogleich handelt es sich wieder um einen ganz normalen Bedienplatz.

Hilfreich und klärend

Die Anforderungen an Apotheken in Zeiten des Internetvertriebs steigen ständig und die Beratung vor Ort ist zu einem wesentlichen Qualitätsmerkmal der regionalen Anbieter geworden. Der Apotheker, die Apothekerin sind in vielen Fällen Vertrauensperson und erste Ansprechstation bei zahlreichen, nicht nur medizinischen Problemen. Umfassende Hilfestellung in fast allen Lebenslagen wird immer mehr zum Kern der Tätigkeit.

Eine weitere sehr wichtige Funktion der Apotheke sollte auf jeden Fall die Überwachung von Medikamenten als zentrale Clearingstelle sein. Denn viele Patienten besuchen eine ganze Reihe von Ärzten, die meistens nichts voneinander wissen und jeder verschreibt ein Medikament für eine ganz spezielle Indikation. So kann es passieren, dass die betreute Person unterschiedlichste Therapien parallel durchläuft und sich diese möglicherweise widersprechen oder im Extremfall sogar gefährlich werden können. In der Apotheke sollten diese Informationen deshalb zusammenlaufen und das Medikamentenmanagement zentral überwacht werden.

Das Gespräch mit der Apothekerin oder dem Apotheker ist geprägt von einem großen Vertrauen in deren Person und in deren Kompetenz. Der Kunde erwartet schnelle und unkomplizierte Hilfe, profunde Informationen auf Basis höchster Vertraulichkeit.

Mit ihren Planungen versuchen Höferlin & Höferlin stets Konzepte zu realisieren, die diese Anforderungen berücksichtigen und zudem den aktuellen Entwicklungen Rechnung tragen. Das führt dazu, dass die meisten Aufgabenstellungen weit über die des Planens hinausgehen. Ursel Höferlin und Michael Höferlin werden immer mehr zu universellen Beratern ihrer Kunden. Eine Fortentwicklung, die sie mit den Apothekern und Apothekerinnen teilen.

