

ARZNEIMITTELVERSORGUNG

„Für die Substitutionsbehandlung finde ich bei Apotheken immer offene Ohren“

! Auf dem Land ist es für Substitutionspatienten schwierig, einen Substitutionsarzt in der Nähe des Wohnorts zu finden. Diese Erfahrung machte auch Dr. Werner Tauber, Facharzt für Neurologie, Psychiatrie und Psychotherapie. Als Oberarzt in Ansbach ist er u. a. für den stationären Drogenentzug und die ambulante substituionsgestützte Behandlung Opioidabhängiger zuständig. Um seine Patienten nach der Entlassung gut versorgt zu wissen, baute er ein Netzwerk aus substituierenden Apotheken auf. Ursula Katthöfer (textwiese.com) fragte ihn nach seiner Motivation und seinen Erfahrungen. |

FRAGE: *Warum haben Sie ein so großes Netz aufgebaut?*

ANTWORT: Bei uns im ländlichen Umfeld der Stadt Ansbach ist es für die Patienten schwieriger als in einer Großstadt, täglich in die Ambulanz zu kommen. Der Sichtbezug lässt sich nicht einfach mit dem Beruf oder der Kindererziehung vereinbaren, ganz abgesehen vom zeitlichen und finanziellen Aufwand.

FRAGE: *Seit wann gibt es das Netzwerk?*

ANTWORT: Ich hatte im September 2001 meinen allerersten Substitutionspatienten. Im Januar 2002 habe ich wegen eines anderen, berufstätigen „Kandidaten“ eine wohnortnahe Apotheke angerufen und mit dem Apotheker erstmals eine Sichtvergabe in der Apotheke vereinbart. Das lief sehr gut. Das Netzwerk wuchs nach und nach. Mittlerweile besteht es aus gut 20 Apotheken.

FRAGE: *Wie reagieren Apotheker, wenn Sie mit Ihrem Anliegen anrufen?*

ANTWORT: Ich fand bisher immer offene Ohren. Ganz entscheidend scheint mir zu sein, sich zu Beginn die Zeit zu nehmen, um einer Apotheke am Telefon alles zu erklären. Ich schildere meine eigene Motivation, die Behandlungsabsicht und betone, dass der Patient umgänglich und friedfertig ist. Da man ja vermuten muss, dass bei den Apothekern die Sorge besteht, so ein Mensch könnte ihnen alles durcheinanderbringen, schlage ich vor, mit dem Patienten ein Zeitfenster für die Vergabe abzusprechen. Grundsätzlich scheint mir Sorgfalt bei der Auswahl der Patienten wichtig, um zu verhindern, dass eine Apotheke gleich durch eine „verwegene Gestalt“ abgeschreckt wird.

FRAGE: *Sie kennen die Patienten sicher sehr gut?*

ANTWORT: Fast alle unsere Patienten waren zuvor stationär bei uns. Anschließend kommen sie zumindest etliche Wochen täglich zu uns in die Institutsambulanz. Ich kann daher sehr gut einschätzen, ob jemand zuverlässig und umgänglich ist. Auch gebe ich den Apotheken nach dem Erstgespräch ein paar Tage Zeit, um sich die Sache zu überlegen. Doch inzwischen kommen Erstgespräche kaum noch vor.



Dr. Werner Tauber,
Facharzt für Neurologie,
Psychiatrie und
Psychotherapie,
Oberarzt Bezirkskliniken
Mittelfranken, Ansbach

Netzwerk
besteht aus rund
20 Apotheken

Sorgfalt bei
der Auswahl der
Patienten ist wichtig

INTERVIEW

Leitfaden zum
Nachschlagen

FRAGE: *Haben Sie auch ganz praktische Tipps?*

ANTWORT: Ich schicke einen ausführlichen Leitfaden für Apotheken mit. Da sich die tägliche Arbeit mit der Vergabe im Normalfall auf ganz wenige Abläufe beschränkt, ist der Leitfaden eher ein Nachschlagewerk. Am Telefon erläutere ich, wie das erste Rezept aussieht und wie die Wochenend- bzw. Sonn- und Feiertagssituation ist. Vorab faxen wir eine Rezeptversion zur Information, das Original folgt per Post – wobei der Patient es ja seit Oktober 2017 auch mitnehmen dürfte.

FRAGE: *Treffen Sie eine schriftliche Vereinbarung?*

Arzt-Apotheker-
Vereinbarung der
BAK

ANTWORT: Ja, ich faxe eine Arzt-Apotheker-Vereinbarung – ein Formblatt der Bundesapothekerkammer (BAK) – teilausgefüllt und unterschrieben zu. Unsere Kontaktdaten sind vermerkt, sodass die Apotheke bei Unklarheiten immer anrufen kann. Der Apotheker füllt dann den Text mit seinen Kontaktdaten, unterschreibt und faxt ihn zurück. Bei Unklarheiten wird erneut telefoniert.

FRAGE: *Ermöglichen die Apotheken nur Take-Home oder auch Sichtbezug?*

ANTWORT: Beides. Zurzeit werden in unserer Ambulanz 30 Patienten substituiert. Hinzu kommen vier Konsiliariuspatienten. Bei der Take-Home-Vergabe haben wir sehr individuelle Regelungen, da manche Patienten z. B. im Schichtdienst arbeiten. Sie erhalten z. B. eine 2+2+3- oder eine 3+4-Take-Home-Verordnung.

FRAGE: *Wie gehen die Apotheken mit der Stigmatisierung um?*

Von Stigmatisierung
keine Spur

ANTWORT: Da höre ich nichts – weder zur Stigmatisierung der Patienten noch zu den Apotheken. Unsere Patienten wirken äußerlich sehr angepasst. Bei vielen würde man nie draufkommen, dass sie opiatabhängig sind.

FRAGE: *Wie kontrollieren Sie so viele Apotheken? Schließlich sind Sie letztendlich immer verantwortlich.*

„Die Kontrolle
erfolgt durch den
Apotheker“

ANTWORT: Ja, theoretisch ist das ein großes Problem. Bestenfalls müsste ich hinfahren, was ich aus Zeitgründen aber nicht tue. Ich sehe mehrere Ebenen: Erstens schicken die Apotheken mir bei Sichtbezug ein wöchentliches Vergabeprotokoll, das ich mir immer ansehe. Zweitens findet bei unseren Telefonaten automatisch auch eine Kontrolle im weiteren Sinne statt. Und drittens nutzen wir die Alternative, die Punkt 9 der Arzt-Apotheker-Vereinbarung der BAK eröffnet. Bei der Auswahl „Die Kontrolle erfolgt durch den Arzt“ oder „Die Kontrolle erfolgt durch den Apotheker“ kreuzen wir nach einvernehmlicher Rücksprache immer „Apotheker“ an. Ich habe da nie Bedenken gehabt. Die Apotheken machen das sehr gut.

FRAGE: *Könnten Patienten den Kontakt zur Apotheke selbst herstellen?*

ANTWORT: Davon rate ich ab. Das ist kein Mittel, um Eigenverantwortung zu stärken. Da dürfte unsere Klientel bestenfalls auf extreme Skepsis stoßen.

APOTHEKENENTWICKLUNG

Die Apotheke von morgen, Teil 2: Digitale Servicekonzepte sind das A und O

von Dr. Doortje Cramer-Scharnagl, Edeweicht

Seit Beginn der Coronapandemie hat sich das Einkaufsverhalten der Kunden stark in Richtung Online-Bestellungen und Lieferdienste verlagert. Auch Apotheken sind davon nicht ausgenommen. Sie tun daher gut daran, ihren Kunden sogenannte Cross-Channel-Konzepte anzubieten. Dazu gehören auch Apotheken-Apps, mit denen sich die Kundenbindung deutlich erhöhen lässt.

Click & Collect

Während vor fünf Jahren noch nicht einmal zehn Prozent der Deutschen Click & Collect nutzten, ist die Methode inzwischen äußerst beliebt. Dabei stehen Apotheken nicht weit hinter dem Lebensmittelhandel zurück: Einer Umfrage aus dem Oktober 2020 zufolge holen 29 Prozent der Kunden ihre online bestellten Arzneimittel und Rezepte vor Ort in der Apotheke ab, 71 Prozent lassen sie sich nach Hause liefern (Lebensmittel: 39 Prozent versus 61 Prozent). Kunden empfinden den Einkauf über Click & Collect als weniger mit Stress belastet. Viele von ihnen möchten zudem gerne regionale Geschäfte unterstützen und schätzen die Zeit- und Versandkostenersparnis. Per Click & Collect-System reservieren Ihre Kunden die gewünschten Produkte online. Dabei erhalten sie eine sofortige Rückmeldung, wann sie das Medikament abholen können.

PRAXISTIPP | Click & Collect ist eine Möglichkeit – eine Apotheke mit einem Lieferdienst erfüllt automatisch auch die Voraussetzungen, um Click & Delivery anzubieten.

Abholstationen

Eine Variante von Click & Collect stellen intelligente Abholstationen dar, die das Abholen der bestellten Medikamente und Präparate auch außerhalb der Öffnungszeiten erlauben. Die Fächer, die auch mit Kühlung angeboten werden, werden von der Apotheke befüllt und anschließend wird dem Kunden automatisch ein Abholcode zugesandt. Mit diesem kann er das jeweilige Schließfach öffnen und seine Produkte flexibel entnehmen.

Online-Shopsysteme

Sowohl für Click & Collect als auch für Click & Delivery und Abholstationen benötigen Sie eine Online-Bestellmöglichkeit. Warum dann nicht gleich ein umfassendes Online-Shopsystem zusätzlich zur klassischen Präsenzapotheke etablieren und so Online- und Offline-Vertriebskanäle kombinieren? Mit einem solchen Omni-Channel-Konzept bieten Sie Ihren Kunden eine attraktive Alternative zu reinen Online-Apotheken, ermöglichen Sie doch zusätzlich den



Kunden reservieren die gewünschten Produkte online

Kunde kann das Schließfach öffnen und seine Produkte flexibel entnehmen

Online- und Offline-Vertriebskanäle kombinieren