

4 LAGERORGANISATION

Darum geht es in diesem Kapitel:

- √ Generalalphabet
- √ Sichtwahl
- √ Freiwahl
- √ Sonderlagerorte

Die Lagerorganisation ist das Herzstück der Apotheke, denn ohne Ware kein Verkauf! In den meisten Apotheken wird sie leider als notwendiges Übel gesehen, das „halt auch gemacht werden muss“. Nur wenige Apothekenmitarbeiter bringen die Liebe zur Lagerorganisation mit und die Einsicht, dass man mit dem Lager nie „fertig“ ist. Das Lager einer Apotheke ist ein lebender Organismus, der sich täglich an die Veränderungen anpassen muss. Im Lager steckt eine hohe Kapitalbindung. Deshalb ist jeder Artikel, der auf eigene Rechnung abgeschrieben oder vernichtet werden muss, ein herber Verlust. Besonders unter dem Aspekt der Preisbildungssystematik seit 2004 im verschreibungspflichtigen Bereich, kann der Fixaufschlag pro Packung im Verhältnis zum Einkaufspreis sehr niedrig sein.

Inzwischen ist die Warenbewirtschaftung in der Apotheke eine so verantwortungsvolle Tätigkeit geworden, dass sie nur von qualifizierten Personen mit kaufmännischem und unternehmerischem Denken ausgeübt werden sollte. Es genügt nicht mehr, die Ware im Computer oder via Roboter richtig anzunehmen und zu verbu-

chen. Tägliche Warenlagerkontrollen auf versteckte Verlustbringer erfordern Kenntnisse über das Verschreibungsverhalten der Ärzte oder die Fluktuation von Kunden. Um Verluste für die Apotheke zu minimieren, muss das Back-Office-Personal in puncto Ware mit dem Verkaufspersonal in ständiger Abstimmung sein.

Wenn das beherzigt wird, wird es nicht mehr vorkommen, dass eigentlich gängige Artikel verfallen. Gefährdet sind dabei Artikel, die in großen Mengen bezogen und dann noch in Schütten angeboten werden!

4.1 Generalalphabet

4.1.1 Novitäten-Einsortierung

In Zeiten der Rabattverträge zwischen Krankenkassen und Herstellern, kommt der Pflege des Warenlagers im Generalalphabet eine besondere Bedeutung zu. Es muss sichergestellt werden, dass eine zeitnahe Ein- aber auch Aussortierung von Packungen durchgeführt wird. Das sollte am besten durch eine erfahrene Kraft, die auch Einblick in das Ordnungsverhalten der umliegenden Ärzte hat, durchgeführt werden. Wenn nur neue Ware ans Lager genommen wird und „ungängige“ Ware nicht zeitnah retourniert oder ausgelistet wird, ist das ein großer finanzieller Verlust für die Apotheke und eine unwirtschaftliche Aufblähung des Warenlagers. Kapital, das für andere Bereiche im Unternehmen dringend gebraucht würde, wird oft im Lager gebunden. Jedem Mitarbeiter muss klar sein, dass das Unternehmen als oberste Maxime Liquidität braucht! Mit Ware lassen sich Rechnungen nicht bezahlen!

Tipps für die Praxis:

- Man kann es sich heute kaum noch leisten, einen Artikel auf Verdacht ein halbes Jahr liegen zu lassen, in der Hoffnung, dass er nachgefragt wird. Die finanziellen Rahmenbedingungen sowohl beim Großhandel wie bei den Herstellern lassen das Wort „Kulanz“ oder „Kulanz-Gutschrift“ zum Fremdwort werden.
- Um den Verlust einer Packung im Wert von 85.- Euro Einkauf wieder „wett zu machen“, müssen ca. 10 Packungen auf Privatrezept oder ca. 15 Packungen auf Kassenrezept abgegeben werden!
- Auch beim Wegpacken der Ware wird oft gedankenlos eingeräumt! Jeder muss verinnerlichen, dass im Handel folgender Satz gilt: „First in, first out“

4.1.2 Elimination von außer Handel und verfallenen Artikeln

In vielen Ziehschränken herrscht absoluter Platzmangel, weil immer nur einsortiert wird, aber nur ein oder zweimal im Jahr eine Lagerbereinigung stattfindet. Oft verfallen Packungen, weil das wichtigste Gebot des Handels „first in, first out“ sträflich missachtet wird.

Das Wegpacken von Waren ist eine ungeliebte, lästige Tätigkeit, die oft sehr lieblos verrichtet wird. Dabei müssen die Ziehschränke ein Dauerarbeitsplatz sein, da sich deren Inhalt täglich mehrfach ändert!

Wenn man die Überwachung der außer Handel und Verfallartikel neu organisiert, muss man damit rechnen, dass eine sehr lange Liste in der EDV erzeugt wird. Um diese Listen auf eine bearbeitbare Länge zu reduzieren, ist es ratsam, sie am Anfang wöchentlich oder vierzehntägig zu erstellen, später reicht eine monatliche Erstellung und Bearbeitung.

Um Artikel, die in einem halben oder dreiviertel Jahr verfallen zu erfassen, muss die zu erzeugende Liste die Kriterien haben:

1. Nicht verkauft seit (z. B.) 125 Tagen,
2. Verfall kleiner als 365 Tage.

Um in dieser Liste nicht alle neu angelegten Lagerartikel wieder zu finden, ist es sinnvoll, den neu angelegten Artikeln zunächst einmal den Lagerort „Novität“ zu geben. So ist auch diese Gruppe mit Listen gut zu bearbeiten.

Oft wird man feststellen, dass die 50-er Packung „ungänglich“ ist, weil der Patient, für den man sie an Lager genommen hat, inzwischen immer die 100-er Packung bekommt. Durch das einmalige Zubestellen einer 50-er Packung und das Bündeln zu einer 100-er Packung kann man diesen Lagerverlust vermeiden (Achtung: getrennt bündeln, um keine Chargenvermischung zu bekommen!).

Bei der Beurteilung der noch möglichen Abgabe an den Kunden muss unbedingt die Reichweite der Packung beachtet werden! Muss der Kunde täglich 1 oder $\frac{1}{2}$ Tablette nehmen, so muss die verordnete 100-er-Packung auch mindestens für diese Zeit noch eine gültige Laufzeit haben.

Mit der Abgabe von Packungen mit zu kurzer Laufzeit kann man Kunden verlieren! Deshalb muss der mögliche „Gewinn“ gegen den möglichen „Verlust“ sorgfältig gegeneinander abgewogen werden!

Merke:

Aus einer Großpackung ausgefüllte Blister dürfen nicht wieder nach Nachbestellung der ausgefüllten Menge in die Großpackung zurückgefüllt werden! Ausfüllen muss die absolute Ausnahme für Notfälle sein. Lieber dem Kunden eine komplette Packung mit einer Teilmenge aushändigen, anstatt auszufüllen. Jeder Inhaber haftet bei einer Retoure an den Großhandel für die Unversehrtheit der zurückgegebenen Packung!

4.1.3 Fehlbestände

Fehlbestände besonders im Generalalphabet und der Sichtwahl sind manchmal „Schwund“, oft aber auch die Fehlleistung eines Bedieners! Da man heutzutage meist schon viele Defekte hat,

Tipps für die Praxis:

- Um Fehlbestände zu reduzieren, ist die Anzahl der Schubladen des Generalalphabetes durch die Anzahl der Vollzeitmitarbeiter zu dividieren und diesen bestimmte Säulen zuzuordnen. Teilzeitkräfte können je nach Präsenz auch mit einbezogen werden.
- Wenn jeder täglich seine überschaubaren Säulen kontrolliert, wird er bald ein Gefühl für deren Inhalt bekommen und merken, wenn eine Lücke über Tage bleibt.

ist es besonders ärgerlich, wenn „hausgemachte Defekte“ noch dazukommen.

Um diese Fehlbestände zu reduzieren, ist die Anzahl der Schubladen des Generalalphabetes durch die Anzahl der Vollzeitmitarbeiter zu dividieren und diesen bestimmte Säulen zuzuordnen. Teilzeitkräfte können je nach Präsenz auch mit einbezogen werden. Wenn jeder täglich seine überschaubaren Säulen kontrolliert, wird er bald ein Gefühl für deren Inhalt bekommen und merken, wenn eine Lücke über Tage bleibt. Auch wer mit Kommissionierautomaten arbeitet, muss die Lagerkontrolle entsprechend durchführen. Fehlbestände durch Fehlbedienung kommen ebenso vor, weil „das Problem in der Regel ebenso wie beim PC vor dem Automat sitzt“. Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Ärgerlich ist es, wenn man die Bestandsfehler erst merkt, wenn der Kunde in der Apotheke ist, weil es sich dann in der Regel um einen entgangenen Umsatz handelt.

4.1.4 Reinigung

Die Schubladen sollten in Abständen mit einem Handstaubsauger gereinigt werden. Besonders nach wärmeren Sommertagen sind die Fächer auf Packungen mit ausgelaufenen Flüssigkeiten oder Salben zu überprüfen.