

6 Prozess Dienstleistungen

Der Bereich der Dienstleistungen wird in der Zukunft sicherlich der wachsende Bereich in Apotheken sein. Da es sich um einen im Allgemeinen sehr individuell geprägten Bereich handelt, sind hier nur exemplarisch einige Prozesse als Muster mit entsprechenden Tipps dazu beschrieben.

Und zwar findet sich hier Folgendes:

- 6.1 Versorgungsmodelle (außer Kraft gesetzt)
- 6.2 Durchführung physiologisch-chemischer Untersuchungen
- 6.3 Kundenkarte
- 6.4 Verleih von Geräten
- 6.5 Arzneimitteltransport
- 6.6 Medikationsanalyse und -management
- 6.7 Schutzimpfungen
- 6.8. pharmazeutische Dienstleistungen

Natürlich sind weitere Prozesse denkbar; wie Reiseberatung, Tiergesundheit, Krankenhausbelieferung, Ernährungsberatung etc. Das soll nur der Hinweis darauf sein, dass solcherlei Prozesse in dieses Kapitel eingeordnet werden sollten.

6.1 Versorgungsmodelle/-verträge

Der Prozess 6.1 „Versorgungsmodelle“ ist mit der 9. Aktualisierungslieferung außer Kraft gesetzt, aktuell gibt es nur noch sehr vereinzelt und eher auf Ebene einzelner Bundesländer und einiger weniger Krankenkassen spezielle Verträge zu besonderen Versorgungsformen.

6.2 Durchführung physiologisch-chemischer Untersuchungen

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

In dieser Prozessbeschreibung geht es neben den Vorgaben für die physiologisch-chemischen Unter-

suchungen hauptsächlich um die Sicherheit des Apotheken-Personals und der Kunden. Durch Ihre Festlegungen schaffen Sie hierfür die Voraussetzungen.

Sicherheit

Blutuntersuchungen erfordern korrektes Arbeiten im Wissen um Gefahren für den Patienten und auch für den Ausführenden. Wenn Sie diese Dienstleistung in Ihrer Apotheke anbieten wollen, steht der Apothekenleiter in der Verantwortung. Einfache Bluttests dürfen sowohl vom pharmazeutischen als auch vom nicht-pharmazeutischen Personal durchgeführt werden. Wichtig ist, dass die Mitarbeiter, die diese Tätigkeiten ausführen sollen, entsprechende Gesundheitszeugnisse erbringen (über die Berufsgenossenschaft können autorisierte und anerkannte Untersuchungsstellen erfragt werden) sowie gegen Hepatitis geimpft sein müssen (was im Gegensatz zu Krankenpflegepersonal nicht von den Krankenkassen bezahlt wird!) und sicherheits- und gefahrentechnisch unterwiesen werden. Die Gefährdungsbeurteilung (► Kap.5.5) schließt auch die Durchführung von Blutuntersuchungen ein. Sie finden in der Anlage dieser Muster-Prozessbeschreibung ein Dokumentationsdatenblatt zu den Ausführenden. Im Allgemeinen wird die dann häufig fällige Hepatitis-Impfung auf Kosten der Apotheke angeboten. Es kann die Situation eintreten, dass ein Mitarbeiter, der Blutuntersuchungen vornimmt, sich nicht gegen Hepatitis impfen lassen möchte. In diesem Fall darf der Arbeitgeber den Mitarbeiter deshalb nicht von dieser Tätigkeit ausnehmen. Er sollte sich jedoch vom Mitarbeiter bestätigen lassen, dass er auf die Impfung hingewiesen, sie angeboten hat und dass sie vom Mitarbeiter abgelehnt wurde. Kommt es dann zu einer Hepatitis-Infektion während der Arbeit, übernimmt die Berufsgenossenschaft etwaige Krankheitskosten nicht – das Risiko trägt dieser Mitarbeiter dann selbst.

Qualität

Die Dokumentation der Qualitätsstandards umfasst hier interne und externe Qualitätskontrollen, die zwar nicht zwingend sind, aber den Anspruch der Apotheke festigen, reproduzierbare und verlässliche Untersuchungen durchführen zu können. Für die externe Qualitätskontrolle bietet sich (wie bei der Qualitätskontrolle von Rezeptur-AM ► Kap.5.2.1) das Zentrallabor an.

Räumlichkeiten

Auf die Einrichtung des Messplatzes muss besonderes Augenmerk gerichtet werden. Er darf sich keinesfalls in der Rezeptur befinden, natürlich auch nicht im Verkaufsraum. Idealerweise sollten physiologisch-chemische Untersuchungen in einem geeigneten, separaten Beratungsraum stattfinden. Werden Räume neu gebaut, ist ein Handwaschbecken vorzusehen.

In jedem Fall muss dieser Ort für den Kunden absolute Reinlichkeit und Kompetenz ausstrahlen. Schön ist es auch, wenn in Griffnähe Broschüren ausgelegt sind, die man bei Bedarf sofort in die Beratung mit aufnehmen kann.

Für Sie gefunden

Auf der Homepage der ABDA finden Sie unter „Qualitätssicherung/Physiologisch-chemische Untersuchungen“ die umfangreiche, sehr gut beschriebene Leitlinie. An gleicher Stelle gibt es auch sehr gute Arbeitshilfen wie z. B. die Gerätekarte und Patienteninformationsblätter.

Ausführendes Personal

Haben Sie PTA oder Approbierte, die Weiterbildungen in Ernährungs- oder Diabetesberatung absolviert haben? Setzen Sie diese Mitarbeiter/-innen bevorzugt bei den Messungen ein, da sich bei erhöhten Messwerten sofort fundierte Beratungen anschließen können.

■ TIPP

Wenn Sie Aktionswochen durchführen, sollten Sie die Messungen vorab terminieren, damit genug Zeit für die Beratungen ist (vielleicht ist am Ort ein Fitnesscenter mit einer Cardio-Walking-Gruppe, die sich während der Aktion vorstellt ...).

Information des Kunden

Halten Sie am Messplatz ein Ergebnisblatt für den Patienten bereit, auf dem die eben gemessenen Werte eingetragen und auch Normwerte zur Orientierung des Patienten aufgeführt werden. Ein Beispiel, wie ein

solches Ergebnisblatt aussehen kann, ist in der mitgelieferten Unterlage aufgeführt. Überschreiten die gemessenen Werte den Normbereich, sollte auf den Arzt verwiesen werden. Beachten Sie, dass Sie laut Berufsordnung der Apothekerkammern dem Kurierverbot unterliegen und aufgrund eines Messwertes, der außerhalb der Norm liegt, keine Diagnose stellen dürfen. Beachtet werden muss auch die Aussagefähigkeit einer einmaligen Messung: Um fundiert beraten zu können, sollten mehrere Messungen ausgewertet werden können (gilt für den Apotheker ebenso wie für den Arzt). Auf dem Ergebnisblatt sollten ggf. auch die Arzneimittel vermerkt werden, die Ihr Patient regelmäßig nimmt. Sofern Ihr Kunde bei Ihnen Stammkunde ist und eine Kundenkarte hat, lässt sich die Dauermedikation auch über das sogenannte Pharm-Care Modul oder über den elektronischen Medikationsplan Ihrer Software ausdrucken. Manchmal erklären sich von der Norm abweichende Werte schon alleine aus der Medikation heraus.

Fazit

Wenn Sie diese Dienstleistung neu einführen wollen, kann eine räumliche Umstrukturierung notwendig werden. Legen Sie großen Wert auf genügend Stauraum, sodass möglichst wenige Materialien auf Arbeitsflächen liegen müssen, und denken Sie daran, dass der Kunde auf dem Weg zu diesem Messplatz möglicherweise auch durch andere Bereiche der Apotheke muss, die dann ebenfalls aufgeräumt und sauber aussehen sollten.

Erst wenn hygienische Räumlichkeiten und korrekt gekleidetes und handelndes Personal ein einheitliches Bild ergeben, wird sich auch der kritische Kunde gut aufgehoben fühlen.

Ihre Vorgaben für diesen Prozess müssen so festgelegt sein, dass sie größtmögliche Sicherheit für die Mitarbeiter und Kunden gewährleisten. Wichtig ist auch die Validität der erhaltenen Messwerte. Diese sollte durch regelmäßige eigene Kontrollmessungen und die Teilnahme an Ringversuchen überprüft werden.

6.3 Kundenkarte

Eine einheitliche Standardvorgabe (Musterprozess) ist hier schwierig, weil es am Markt sehr viele verschiedene Angebote und Systeme gibt. Einige Punkte sollten Sie aber immer beachten:

- Berücksichtigen Sie die seit Mai 2018 geltenden datenschutzrechtliche Bestimmungen nach dem BDSG und der EU-DSGVO, wenn Sie die Kundenkarte neu einführen: Ihr Softwarehaus kann

Ihnen sicherlich fertige, gesetzeskonforme Vordrucke zur Verfügung stellen, auf denen sich die Kunden mit der Speicherung ihrer Daten einverstanden erklären. Die Arbeitshilfe „Datenschutz“ (A. Schaupp; erschienen im Deutschen Apotheker Verlag) liefert auch hilfreiche Dokumente. Diese müssen aufbewahrt werden. Da grundsätzlich keine Daten ohne die unterschriebene Datenschutzerklärung des Kunden gespeichert werden dürfen, sind die Softwareprogramme häufig schon so eingestellt, dass mit dem Anlegen einer neuen Kundenkarte automatische die entsprechende Erklärung ausgedruckt wird (vorausgefüllt mit den Kundendaten). So kann dieser Schritt nicht vergessen werden. Im ► Kap.3.7 wird der Prozess „Datenschutz“ beschreiben. Dort finden Sie auch eine MU für eine datenschutzkonforme Kundenkarte. Auch das Speichern von Kundendaten durch Scannen aller „Kassenrezepte“ ist ohne Einverständniserklärung nicht gestattet.

- Wenn mindestens zwanzig Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind, ist ein Datenschutzbeauftragter zu benennen. Unter einer automatisieren Datenverarbeitung sind dabei nahezu alle elektronischen Datenverarbeitungsanlagen, so bereits der Einsatz eines EC-Cash-Zahlungssystems zu verstehen.
- Die Kundenkarte selbst ist ein Marketinginstrument. Sie sollten darauf nicht nur Ihr Logo abbilden, sondern Sie können die Fläche auch zur Information verwenden: Spezialitäten werden vorgestellt, Ihr Leistungskatalog aufgeführt usw. Achten Sie auch auf ein ansprechendes Design: Softwarehäuser bieten die Anfertigung von Kundenkarten oft als Zusatzleistung an. Lassen Sie sich von deren Beratern Musterexemplare vorlegen. Durch die fortschreitende Digitalisierung gibt es bereits erste Apotheken, die Ihre Kundenkarte zum Speichern auf dem Smartphone anbieten.
- Halten Sie in der Prozessbeschreibung fest, wie die personenbezogenen Daten der Kunden gespeichert werden (Bedienung der EDV, Datenschutz) und welche Daten Ihnen der Kunde erlaubt, zu speichern. Lassen Sie sich im Zweifelsfall von Ihrem Softwarehaus oder von einem Datenschutzexperten schulen. Vereinbaren Sie, wo die Einverständniserklärungen der Kunden abgeheftet werden, wo die leeren Anträge und Kundenkarten liegen, usw.
- In diesem Prozess kann auch die Auswertung und Verwendung der Kundendaten beschrieben werden, sofern der Kunde dieser gesonderten Verwendung ausdrücklich zugestimmt hat. Einige mögliche Beispiele:

- Glückwunschanstreifen zu Geburtstagen,
- Selektierung von bestimmten Patientengruppen im Zuge der Vorbereitung einer Aktion (z.B. Asthmatiker werden zum Lungenfunktionstest eingeladen),
- automatisches Verschicken der jährlichen Zahlungsauswertungen.

- Besonders nützlich sind gut gepflegte Kundenkarten, wenn es um Besonderheiten geht, wie in ► Kap.5.1.3 beschrieben: z. B. Ein Kunde wünscht bei Windelversorgung immer Fa. XY, auch wenn Fa. AB verordnet ist. Deshalb ist es wichtig, dass jeder Kunde vor dem Bedienvorgang in der Kasse gefragt werden muss, ob er eine Kundenkarte besitzt. Dies sollte auch in der Prozessbeschreibung festgelegt sein.
- Rückgabe der Kundenkarte: Wenn der Kunde die Einwilligung zur Speicherung seiner Daten widerrufen hat, beispielsweise durch die Rückgabe der Kundenkarte, hat er das Recht, dass seine personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden. Von der Löschung ausgenommen sind Daten die der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist aus dem öffentlichen Apothekenrecht unterliegen, wie z. B. Daten von BtM-Rezepten.

- **WICHTIG** Die Pflege der Kundenkarten ist umso wichtiger, je intensiver Sie dieses Instrument nutzen. Legen Sie also auch fest, wer Todesfälle einpflegt, ob und wie Adressen aktualisiert werden, wann und wie Daten gelöscht werden (müssen) usw.

Fazit

Kundenpflege und Kundenbindung werden mit dem Instrument „Kundenkarte“ deutlich erleichtert, wenn die Daten so aktuell wie möglich gehalten werden. Auch wenn durch eine gute Software vieles von selbst geregelt wird, sollten Sie die Pflege und den Umgang mit den Kundenkarten in Ihrer Prozessbeschreibung unter besonderer Beachtung des Datenschutzes festlegen.

6.4 Verleih von Geräten

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

In dieser Prozessbeschreibung regeln Sie,

- welche Geräte in Ihrer Apotheke verliehen werden,
- zu welchen Konditionen/Abrechnungsmodalitäten die Geräte verliehen werden,

- wie der Verleih dokumentiert wird,
- wie Hygiene- und Prüfrichtlinien eingehalten werden
- welche Aufgaben auf die Apotheke als Betreiber von Medizinprodukten im Rahmen der Medizinprodukte-Betreiberverordnung zukommen
- welche Verpflichtungen hat die Apotheke bei der Abgabe von Medizinprodukten an Patienten im Rahmen des Hilfsmittel-Liefervertrages.

Wenn Sie viele verschiedene Geräte zum Verleih haben, bietet es sich auch an, im Prozess selbst Allgemeines festzulegen und die Einzelheiten zu den Geräten in jeweiligen mitgeltenden Unterlagen der Prozessbeschreibung aufzuführen.

In den allgemeinen Teil gehört auch die für den Kunden sichtbare Dokumentation der Qualität: z.B. durch Anbringen eines Kontrollaufklebers (nach jedem Verleih, wenn die Geräte überprüft und gereinigt (► Kap. 4.2) sind):

- Gerät gereinigt und desinfiziert,
- Funktionsweise überprüft,
- Datum,
- Unterschrift.

■ TIPP

Aufkleber können z. B. ausgedruckt werden über „Zweckform®“-Etiketten und -software; diese sind erhältlich in jedem gut sortierten Schreibwarengeschäft.

Legen Sie im Prozess auch fest,

- wo die gerade zurückgenommenen Geräte hingestellt werden, damit der Verantwortliche weiß, dass diese gereinigt werden müssen (z. B. die unreine Seite im Labor),
- wo die wieder abgabebereiten Geräte aufbewahrt werden,
- wo die Year Packs für die Inhalationsgeräte aufbewahrt werden und dass jeder weiß, welches abgegeben werden muss,
- wo die Erstausstattungssets für die Milchpumpen sind und wann diese in der Warenwirtschaft abverkauft werden,
- dass jeder Mitarbeiter dem Kunden den Informationzettel für Inhalationsgeräte mitgibt,
- dass jemand die Verleihkundendatei regelmäßig durchsieht und bei Bedarf nachhakt (Folgeresepete!).

■ TIPP

Die Firma Pari gibt dazu auch Reinigungs- und Desinfektionsempfehlungen, einen vorgedruckten Handzettel zur Handhabung für den

Patienten usw. heraus. Dieses Paket ist sehr hilfreich und kann per Post oder Fax angefordert werden. Darin enthalten ist auch eine Liste, in der der Verleih der Geräte (getrennt nach Gerätenummern) dokumentiert wird. Dies entspricht der Forderung der Medizinprodukte-Betreiberverordnung nach einer Gerätekarte (§ 12 „Medizinproduktebuch“). Beachten Sie hierzu auch das ► Kap. 5.1.8 Abgabe von Medizinprodukten.

Prüfung der Milchpumpen und Babywaagen:

Sie können die Milchpumpen ein- bis zweimal pro Jahr zur Überprüfung an den Hersteller einsenden. Wenn Sie z. B. Medela-Stützpunkt sind, ist dieser Service kostenfrei.

Wie und wie häufig Sie die von Ihnen betriebenen Medizinprodukte einer Wartung/Überprüfung/Kalibrierung zuführen, liegt mit der neuen Medizinprodukte-Betreiberverordnung in der Verantwortung des Betreibers. Der Hersteller kann Empfehlungen aussprechen.

Für Sie gefunden

Es gibt inzwischen die Möglichkeit, mit Apothekenbedarfsdienstleistern Wartungsverträge abzuschließen: Alle vorhandenen Geräte zur Herstellung und Prüfung (also die gesamte Laborausstattung mit Waagen etc.), Feuerlöscher, Verleihgeräte (außer Milchpumpen!) u. ä. können gewartet werden. Sie bekommen dann Prüfnachweise mit Messergebnissen und können diese dann in den Nachweisen für Ihr QM-Dokumentation mit abheften (ca. 400 € pro Jahr).

- **WICHTIG** In den mitgeltenden Unterlagen ergänzen Sie bitte vor Abgabe an den Kunden Ihr Apothekenlogo!

Fazit

Wenn Sie sich dazu entschlossen haben, Medizinprodukte zu verleihen, sollten Sie die Qualitäts- und Hygieneanforderungen erfüllen. In der Prozessbeschreibung legen Sie den Umgang und die Pflege/Wartung/Reinigung der Geräte fest. Ein wichtiger Punkt für Ihre Regelungen ist auch die Vorgabe für Beratungen im Zusammenhang mit dem Verleih. Außerdem ist die Einweisung bei der Abgabe zu Lasten der GKV in Prozess aufzuführen.

6.5 Botenlieferung

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

Hier wird ganz klar von der Auftragsannahme bis zur Auslieferung direkt an den Kunden geregelt, wer was umsetzt, und zwar mit der Zielsetzung, dass dieser besondere Service dann auch perfekt und termingerecht funktioniert und somit die Kundenbindung verstärkt. Bei zu liefernden Arzneimitteln handelt es sich in der Regel um dringende Arzneimittel, daher ist auch die hier erwähnte Terminabsprache von besonderer Bedeutung.

Ein funktionierender Lieferservice schafft Zufriedenheit und zeigt die Apotheke als gut organisierten, leistungsbereiten Partner.

Wie baue ich einen Lieferservice auf?

Je nach üblichen Entfernungen, die zurückzulegen sind, stellt sich die grundsätzliche Frage, mit welchen Fahrzeugen der Bote auszustatten ist. Dann kommt noch die Kalkulation der üblichen Mengen zum Tragen. Wird beispielsweise eine Praxis regelmäßig mit patientenindividuellen Zytostatika versorgt, so benötigt der Bote natürlich einen Pkw, in dem alle Kisten gut und sicher untergebracht sind.

Der Bote sollte regelmäßig für die Apotheke arbeiten und muss zum Apothekenpersonal gehören, muss also einen Arbeitsvertrag aufweisen. So ist gewährleistet, dass die Arzneimittel ordnungsgemäß transportiert werden. Das gilt insbesondere für die Einhaltung der Temperaturanforderungen bei besonders temperaturempfindlichen Arzneimitteln, aber im Hochsommer auch für alle Arzneimittel die transportiert werden. Eine fest angestellte Person kann darüber und über die besondere Ware „Arzneimittel“ geschult werden. Der Bote muss an der jährlichen Sicherheitsunterweisung teilnehmen.

Darüber hinaus sollte der Bote einmal im Jahr eine Schulung über die Abläufe der Belieferung erhalten: Wie Begrüßung, Abgabe, Info über telefonische Beratung und Verabschiedung erfolgen sollten, welche Informationen grundsätzlich zu übermitteln sind (z. B. Lagerung) und welches Auftreten ganz allgemein gegenüber dem Kunden gewünscht ist. Der Bote trägt stark zur Außenwirkung der Apotheke bei. Eine gut erkennbare Dienstkleidung und ein Namensschild sind unerlässlich, denn insbesondere ältere Menschen öffnen die Tür nur bei Erkennen.

Die Prozessbeschreibung regelt dann den Ablauf der Bestellung und v. a. die Terminierung der Lieferung. Besonders wichtig ist hier der Ablauf in dem Fall, dass Arzneimittel nicht rechtzeitig in der Apotheke sind. Es muss ganz deutlich sein, dass hier

unbedingt der Kunde informiert wird und ggf. sogar Alternativen geliefert werden, falls Termindruck bestehen sollte.

Für besondere Arzneimittel (BTM, Kühlartikel, Hochpreiser) ist es empfehlenswert, sich den Erhalt der Ware vom Kunden bestätigen zu lassen.

Geregelt ist auch, wie verfahren wird, wenn der Kunde nicht angetroffen wird: Hier müssen vor allem datenschutzrechtliche Vorgaben beachtet werden, wenn der Kunde bestimmt hat, dass außer ihm niemand das Arzneimittel in Empfang nehmen darf.

Die Prozessbeschreibung beinhaltet, wann unbedingt pharmazeutisches Personal die Auslieferung übernehmen muss, z. B. wenn noch keine Beratung in der Apotheke stattgefunden hat oder das Originalrezept noch beim Kunden liegt und mit der Übergabe der Arzneimittel übergeben werden soll.

Fazit

Eine gute Organisation optimiert diesen doch sehr personalintensiven Prozess und schafft nicht nur viele zufriedene Kunden, die sich besonders an die Apotheke gebunden fühlen, sondern garantiert auch den sicheren Umgang des Boten mit Arzneimitteln und gewährleistet so die ordnungsgemäße Qualität.

6.6 Medikationsanalyse und -management

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

Dieses Dienstleistungsangebot richtet sich klar nach den Möglichkeiten in Ihrer Apotheke. (Medikationsmanagement als bezahlte pharmazeutische Dienstleistung (► Kap. 6.8) Zum einen ist es wichtig, dass sich mindestens zwei Mitarbeiter (wegen Vertretbarkeit) mit der Medikationsanalyse und dem darauf aufbauenden Medikationsmanagement inhaltlich auseinandergesetzt haben. Wenn dann die Bereitschaft besteht, diese Dienstleistung anzubieten, legen Sie die Randbedingungen fest. Welchen Umfang wollen wir anbieten? Was soll alles betrachtet werden (verschriebene Arzneimittel, OTC, Dauer- und Bedarfsmedikation, NEM, „Brown Bag“)? Was wird wie lange in der Historie zurück erfasst? Wie werden Diagnosen, Laborwerte erfragt und erfasst? Zu welchem Preis wird diese Dienstleistung angeboten und sind Folgegespräche (im Sinne von Medikationsmanagement) dann etwas günstiger? Zu welchen Zeiten kann es in den Dienstplan eingebaut werden, ohne dass dadurch Stress bei den anderen Kollegen aufkommt?

Eine Menge Details sind zu klären und festzulegen, um zum Start eine Basis zu haben, mit der man arbeiten kann. Mit zunehmender Erfahrung werden sich dann möglicherweise mehrere Dienstleistungsangebote daraus entwickeln; z.B. der „Safe-Quick-Check“ für all die Patienten, die gerne einmalig wissen möchten, ob ihre Medikation mit der Selbstmedikation und ggf. NEM zusammenpasst. Diese Patienten kennen sich vielleicht mit Ihren Erkrankungen gut aus, haben eine sehr stabile Medikation und möchten nur einmal die Sicherheit und Bestätigung haben, dass alles kompatibel ist. Eine Medikationsanalyse plus – management bietet sich bei Patienten mit mehreren Erkrankungen und Polymedikation an. Bei progredienten Verläufen muss ggf. die Medikation oder Dosierung angepasst werden und vielleicht wird begleitend ein Medizinprodukt eingesetzt, das kompliziert in der Handhabung ist. Dieser Patiententyp braucht eine ganz andere Unterstützung. Ein sehr umfassendes Medikationsmanagement, das alle arzneimittelbezogenen Probleme erkennt, ist nur mit einer externen Software möglich. Aufgrund des Umgangs und Kosten durch externe Software sollte diese Dienstleistung nicht kostenlos angeboten werden.

Fazit

Bei dieser pharmazeutischen Tätigkeit handelt es sich um eine der wenigsten apothekerlichen Aufgaben: Beratung über Arzneimittel. Damit wird nach außen die Kompetenz in allen Arzneimittelfragen dargestellt. Leider wird diese pharmazeutische Tätigkeit (noch) ohne Honorar geleistet. Unter berufspolitischen Aspekten ist sie jedoch sehr ernst zu nehmen.

6.7 Schutzimpfungen

Nach erfolgreicher Durchführung von Gripeschutzimpfungen im Rahmen von Modellprojekten wurden im Oktober 2022 Schutzimpfungen in die Regelversorgung aufgenommen. Damit wurde ein niedrigschwelliges Angebot für Schutzimpfungen in der Apotheke geschaffen. Schutzimpfungen im Sinne der ApBetrO sind Gripeschutzimpfungen und Schutzimpfungen gegen das Coronavirus SARS-CoV-2.

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

In dieser Prozessbeschreibung geht es um die vom Gesetzgeber vorgegebenen Rahmenbedingungen:

- Impferlaubnis für Apotheker durch Nachweis einer absolvierten Schulung nach § 20c Absatz 1 des Infektionsschutzgesetzes,

- keine Impfung von besonderen Personengruppen wie beispielsweise Minderjährige bei Gripeschutzimpfungen oder Personen die Blutverdünner einnehmen,
- Anforderungen an Infrastruktur und Material,
- Patientengespräch: Anamnese und Aufklärung,
- Dokumentationspflicht,
- Einhaltung des Datenschutzes,
- geeignete räumliche Voraussetzungen für die Impfungen,
- geeignete Materialien zur Verabreichung einer Injektion,
- Eckpunkte der Durchführung der Impfung,
- Sicherheit (Betriebsanweisung, Gefährdungsbeurteilung; ► MU 1 und 2).

- **WICHTIG** Die tatsächlichen Anforderungen des Umgangs mit dem Impfstoff und der Durchführung der verschiedenen Schutzimpfungen werden nach einer eigens erstellten, separaten Arbeitsanweisung (SOP) durchgeführt. Diese ist angepasst an gültige Fachinformation, aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse bzw. Leitlinien.

Sofern Impfen als Leistung in Ihrer Apotheke angeboten wird – ein Kontrahierungszwang gemäß §17 Abs. 4 ApBetrO existiert mangels Verschreibung eines Arzneimittels vorerst nicht und eine Impfdienstleistung ist bisweilen nicht verordnungsfähig –, muss der Apothekenleiter sein QMS entsprechend umfangreich nach § 35a ApBetrO ergänzen. Zudem müssen, wie bereits erwähnt, individuelle SOP's erstellt werden.

Für Sie gefunden

BAK Checklisten, Vorlagen, Arbeitshilfen:

- Schutzimpfungen gegen das Coronavirus SARS-CoV-2
- Gripeschutzimpfungen

Fazit

Es steht außer Frage, dass Schutzimpfungen in Apotheken eine sinnvolle Maßnahme ist, um die Impfquote zu erhöhen. Wenn sich ihre Apotheke an den Schutzimpfungen beteiligt, sollten Sie diese Aufgabe mit aller Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit ausführen und zu Ehren unseres Berufsstandes dankbar annehmen.

6.8 Pharmazeutische Dienstleistungen

Seit Mitte 2022 haben die honorierten pharmazeutischen Dienstleistungen in den Apotheken Einzug gehalten. Das Kapitel pharm.Dienstleistungen gliedert sich in folgende Prozesse:

- 6.8.1 Medikationsmanagement
- 6.8.2 Inhalationstechnik
- 6.8.3 Risikoerfassung hoher Blutdruck
- 6.8.4 Betreuung von Organtransplantierten
- 6.8.5 Betreuung bei oraler Antitumorthherapie

Was beinhaltet diese Prozessbeschreibung?

In dieser Prozessbeschreibung geht es um die vom vorgegebenen Rahmenbedingungen, also wann welche Patienten Anspruch auf die Inanspruchnahme einer oder mehrerer bezahlter pharm. Dienstleistungen haben.

Die Prozesse beschreiben insbesondere:

- Patientengespräch
- Patientenvereinbarung
- Datenschutz
- Erbringung der Dienstleistung und ggf. Wiederholung
- Dokumentationspflicht
- Abrechnung

■ **WICHTIG** Für alle pharm. Dienstleistungen muss ausreichend Zeit eingeplant werden, um eine einwandfreie Durchführung zu gewährleisten und z.B. bei einer Medikationsanalyse alle AbPs aufzudecken.

Ein Kontrahierungszwang gemäß § 17 Abs. 4 ApBetrO existiert mangels Verschreibung eines Arzneimittels vorerst nicht, allerdings ist eine Einweisung in ein neues Asthma-Device (z.B. aufgrund eines neuen Rabattpartners) verpflichtend. Warum also nicht das Honorar dafür und für die anderen Dienstleistungen mitnehmen?

Für Sie gefunden

Hilfsmittel für alle pharmazeutischen Dienstleistungen unter: <https://www.deutsche-apotheker-zeitung.de/news/artikel/2022/07/19/hilfsmittel-fuer-die-pharmazeutischen-dienstleistungen>

Fazit

Es steht außer Frage, dass die pDL ein wichtiger Schritt hin zu elementaren pharmazeutischen Tätigkeiten sind und weg von der reinen Logistik, zu denen Apotheken immer mehr „verkommen“.

Muster-Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.2
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Externe Kommunikationswege	Datum:

Was? (Titel des Prozesses/Gliederungsnummer)
2.6.2 Externe Kommunikationswege

Warum? (Ziel und Zweck)
Schneller Zugriff auf Informationen, um weitere Schritte mit Dritten einzuleiten oder notwendige Informationen außerhalb des Apothekensystems zu finden.

Wer? (Verantwortlichkeit und Ausführung)
Alle

Wo? (Wo wird der Prozess am besten erledigt?)
Erstellung, Einordnen, Änderung: Im Büro, am PC

Wann? (Welcher Zeitpunkt/welcher Turnus?)
Bei Bedarf neuer Informationen, bei Änderungen vorhandener Informationen

Wie? (Art der Ausführung/Tätigkeit)
--

Folgende Informationsquellen über Ansprechpartner und Kommunikationswege liegen vor:

Nr.	Inhalt	Ablageort	VA
1	Telefonliste von umliegenden Ärzten, „Geheimnummern“ niemals an Kunden weitergeben!	Bestellplatz	PKA 1
2	Telefonliste: Datei auf dem Datenserver. Aktualisierung: Bei Änderungen Telefonanlage, MA-Wechsel.	Aushang überall, wo ein Telefon steht	Technikverantwortliche PKA
3	Liste Internetadressen: Eintrag von wichtigen Internetadressen, mit Angabe des inhaltlichen Schwerpunkts, ggf. Benutzer und Kennwort.	Jeder PC mit Internet	Apo 1
4	Adressliste Firmen mit ggf. speziellen Ansprechpartnern: Ordner Externe, darin werden bei entsprechendem Adressblatt auch ggf. Visitenkarten mit abgelegt (eingeklebt). Hier sind die Adressen etc. von Geschäftspartnern, die nicht als Lieferant/Hersteller in der Apothekensoftware zu finden sind. Alternativ: elektronische Liste auf dem Datenserver oder apothekeneigenem sharepoint.	PKA-Arbeitsplatz	PKA 2
5	Kontaktliste zu Außendienstmitarbeitern (AD) der Firmen, mit denen Kontakte bestehen und die sich in der Apothekensoftware auffinden lassen. Bei jedem Besuch/Kontakt werden die Daten der Visitenkarte mit dem Eintrag in der Software verglichen und ggf. aktualisiert. Diese Tätigkeit kann gesammelt auch einmal im Monat durchgeführt werden.	Software, Lieferantendaten	PKA 1

Dateipfad:	erstellt von:	Version: 02	Seite 1 von 2
------------	---------------	-------------	---------------

Muster- Apotheke	Qualitätsmanagementsystem	QMD Kapitel 2.6.2
	Qualitätsmanagementsystem Prozess: Externe Kommunikationswege	Datum:

Jeder, dem eine Änderung bekannt wird, gibt diese umgehend an den jeweiligen Verantwortlichen weiter oder trägt sie nach Rücksprache mit dem Verantwortlichen gleich selbst in das entsprechende Medium ein.

Termine: Einmal jährlich werden die Listen/Adressen von den Verantwortlichen durchgesehen und „durchgeforstet“.

Externe Verweise:	Antosch P, Linnertz MB. Qualitätsmanagement für die Apotheke. 1. Aufl., Springer Verlag, Stuttgart 2012 DIN EN ISO 9001:2015
Mitgeltende Unterlagen:	MU 1. Telefonliste Ärzte MU 2. Telefonliste MU 3. Liste Internetadressen MU 4. Adressliste Firmen MU 5. Adressen pharmazeutische Geschäftspartner in der Apothekensoftware
Interne Verbindungsstelle:	Kap. 2.5 Verantwortung und Befugnis Kap. 2.6.1 Interne Kommunikation

Version	Änderung	Gültig ab
01	Neuerstellung Dokument	AL 01
02	Einfügung Änderungshistorie, redaktionelle und inhaltliche Änderungen	AL 11
03	Redaktionelle Änderung	AL 12

Kürzel Mitarbeiter									
Unterschrift									

**Muster-
Apotheke**

Kommunikation

Mitgeltende Unterlage
Nr. 1 zu QMD-Kapitel: 2.6.2
Datum:

1. Telefonliste Ärzte

Bitte eigene Vorlage erstellen und benutzen.

Oktober 2017

Deutscher Apotheker Verlag

QM in der Apotheke

**Muster-
Apotheke**

Kommunikation

Mitgeltende Unterlage
Nr. 2 zu QMD-Kapitel: 2.6.2
Datum:

2. Telefonliste

Bitte eigene Vorlage erstellen und benutzen.

**Muster-
Apotheke**

Kommunikation

Mitgeltende Unterlage
Nr. 3 zu QMD-Kapitel: 2.6.2
Datum:

3. Liste der Internetadressen

Bitte eigene Vorlage erstellen und benutzen.

**Muster-
Apotheke**

Kommunikation

Mitgeltende Unterlage
Nr. 4 zu QMD-Kapitel: 2.6.2
Datum:

4. Adressliste Firmen

Bitte eigene Vorlage erstellen und benutzen.

Muster- Apotheke	Kommunikation	Mitgeltende Unterlage Nr. 5 zu QMD-Kapitel: 2.6.2 Datum:
-----------------------------	----------------------	--

5. Adressen pharmazeutischer Geschäftspartner in der Apothekensoftware

Bitte eigene Vorlage erstellen und benutzen.

4. Erwerb und Abgabe verschreibungspflichtiger Tierarzneimittel

Wir verwenden das Formular des Deutschen Apotheker Verlags:

Erwerb und Abgabe von verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln

Erwerb¹ von verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln

Dokumentation gem. § 19 Apothekenbetriebsordnung

Falls vorhanden, kann hier statt Ausfüllen das Arzneimittletikett eingeklebt werden.

Bezeichnung der Tierarzneimittels		
<input type="text"/>		
Darreichungsform	Stärke	Wirkstoff
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Menge	Chargenbezeichnung	Zulassungsnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name und Anschrift des Lieferanten		Datum des Erwerbs
<input type="text"/>		<input type="text"/>

Zur Dokumentation ist eine Rechnung, ein Lieferschein oder ein Warenbegleitschein diesem Vordruck anzuheften

Abgabe² von verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln

Dokumentation gem. § 19 Apothekenbetriebsordnung und Artikel 103 (3) EU-TAMV

Name und Vorname des Tierhalters (Empfängers)			
<input type="text"/>			
Straße		Hier Doppel oder Kopie des Rezepts ³ aufkleben oder anheften!	
<input type="text"/>			
PLZ	Wohnort		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Bezeichnung des Tierarzneimittels	Darreichungsform	Stärke	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Menge	Chargenbezeichnung	Zulassungsnummer	Datum der Abgabe
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name und Vorname des verschreibenden Tierarztes			
<input type="text"/>			
Straße			
<input type="text"/>			
Postleitzahl	Wohnort		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

1 Der Erwerb und somit Bestand von verschreibungspflichtigen Humanarzneimitteln, die auch bei Tieren zur Anwendung kommen, muss dem Regelungszweck der Verordnung nach nicht erfasst werden; ihre Zweckbestimmung steht zum Zeitpunkt des Erwerbs noch nicht fest.

2 Verschreibungspflichtige Arzneimittel, die zur Anwendung bei Tieren, die der Gewinnung von Lebensmitteln dienen, bestimmt sind, dürfen nur auf eine Verschreibung, die in zweifacher Ausfertigung vorgelegt wird, abgegeben werden. Das Original der Verschreibung ist für den Tierhalter bestimmt, die Durchschrift verbleibt in der Apotheke. Auf dem Original ist die Chargenbezeichnung und nach EU-TAMV auch die Zulassungsnummer des abgegebenen Arzneimittels anzugeben; soweit es nicht in Chargen in den Verkehr gebracht wird und ein Herstellungsdatum trägt, ist dieses anzugeben.

3 Bei Abgabe an einen Tierarzt – ohne dass eine schriftliche Verschreibung vorliegt – sind die notwendigen Angaben einzutragen.

Erwerb und Abgabe von verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln

Checkliste

Was muss alles auf dem Tierarzneimittelrezept stehen?

- Identität des behandelten Tieres oder der behandelten Gruppe von Tieren,
- vollständiger Name und Kontaktangaben des Tiereigentümers oder -halters,
- Ausstellungsdatum,
- vollständiger Name und Kontaktangaben des Tierarztes, einschließlich gegebenenfalls seine berufsständische Identifikationsnummer,
- Unterschrift oder gleichwertige elektronische Identifikation des Tierarztes,
- Name des verschriebenen Arzneimittels:
 - Handelt es sich um einen antimikrobiell wirksame Substanz Belieferung nur im Zeitraum 5 Tage plus Ausstellungsdatum möglich; danach KEINE Abgabe!
 - Eventuell Warnhinweise, die für eine ordnungsgemäße Anwendung erforderlich sind, auch um gegebenenfalls die umsichtige Verwendung von antimikrobiellen Wirkstoffen sicherzustellen.
 - Werden Antibiotika ausnahmsweise zur Prophylaxe oder Metaphylaxe (Verhinderung weiterer Ausbreitung im Tierbestand) verordnet, muss der Tierarzt auf dem Rezept kenntlich machen, dass es sich um eine Verschreibung gemäß EU-TAMV Artikel 107 Abs. 3 oder 4 handelt.
- Darreichungsform und Stärke,
- verschriebene Menge oder Anzahl der Packungen und Packungsgröße,
- Dosierungsschema:
 - Entspricht die Dosierungsangabe den Informationen der Gebrauchsinformationen? Bei Abweichungen Rücksprache mit dem Tierarzt, da dieser nur gemäß den Zulassungsvorgaben verordnen darf.
- Handelt es sich um ein Lebensmitteltier? Angabe der Wartezeit, auch wenn diese gleich Null ist, erforderlich.
- Off-Label-Use? Dann muss der Tierarzt auf dem Rezept kenntlich machen, dass es sich um eine Anwendung gemäß EU-TAMV Artikel 112, 113 und 114 handelt.

Version	Art der Änderung	Gültig ab
01	Erstellung	Erstausgabe
02	Neues Formular; Einführung Änderungshistorie	AL 12
03		

Kürzel Mitarbeiter									
Unterschrift									