

# DER ROBOTER ALS TREFFPUNKT

Eine Apotheke ohne Beratungs- und Verkaufstische: Kann das gut gehen? Sogar ausgezeichnet, wie die neu eröffnete TopPharm Apotheke in Erlinsbach beweist. Ein Besuch in der Offizin, in der (fast) alles ganz anders ist.

Text: Jürg Lendenmann

Bei den meisten findet er im Keller Platz, manche sperren ihn in einen Hinterraum oder verstecken ihn zumindest hinter einer Trennwand. Nicht so die neue TopPharm Apotheke im aargauischen Teil von Erlinsbach: Sie platzierte ihn, halb in den Boden eingelassen, in der Mitte der riesigen Offizin. Die Rede ist vom Kommissionierroboter. Wer die Apotheke betritt, läuft automatisch auf ihn zu.

## Den POMME erleben

«Statt der Verkaufstheken haben wir den Rowa im Zentrum der Apotheke: als Treffpunkt», erklärt die Geschäftsführerin Monika Wilders. Marketingtechnisch: Der Point of Meeting & Mobility Experience – kurz: POMME – löst den Point of Sale ab. «Das offene Ladenkonzept ist kundenorientiert», so die Offizinapothekerin. «Unsere Apotheke ist zudem auf Beratungsdienstleistungen und Medikamentencoaching ausgerichtet und deckt das Bedürfnis der Bevölkerung nach einer einfach zugänglichen Gesundheitsleistung ab. Wir schliessen eine Lücke, da es bisher in Erlinsbach nur eine Drogerie gab. Rezeptpflichtige Medikamente konnten im Dorf ausschliesslich bei den beiden Arztpraxen bezogen werden.»

## Fitness inklusive

Die Kunden hatten sich schnell an das ungewöhnliche Konzept gewöhnt. «Sie werden vom Fachpersonal beim POMME empfangen und entweder zu den Medikamenten in der Freiwahl begleitet oder dann für eine vertiefte Abklärung oder für eine Rezeptausführung zu einer der vier Beratungsnischen geführt», sagt Monika Wilders. «Wie das Feedback zeigt, fühlen sich die Kunden dort und auch in den Beratungszimmern sehr wohl. Diese Orte sind bewusst durch Farbe, Material und Teppich heimelig gestaltet. Und die aufwendige Geräuschkämmung trägt zur hohen Diskretion bei.» Die Medikamentenausgabe erfolgt zentral beim Rowa und wird in der Beratung per Laptop ausgelöst.

Die Offizin ist 200 m<sup>2</sup> gross, die gesamte Grundfläche der Apotheke 400 m<sup>2</sup>: Da ergibt sich gesunde Bewegung wie von selbst. «Alle von uns laufen täglich rund 15 000 Schritte», lacht Monika Wilders und fügt hinzu: «Für unser kleines Apothekenteam gilt es, noch einige Herausforderungen zu meistern. Wichtig sind Effizienz im Backoffice, permanentes Aktualisieren des Fachwissens für das Medikamentenmanagement, gute Kommunikation im Team, eine straffe Organisation mit klaren Strukturen so-

wie auch eine aktive Gesprächsführung. Denn nur so schaffen wir uns die notwendige Zeit für eine intensive Beratung.»

## Viele Pläne für die Zukunft

Die Kunden können nicht nur vom neuen Konzept profitieren, sondern zusehends auch vom wachsenden Netzwerk der Apotheke. Monika Wilders: «Wir haben eine enge Zusammenarbeit mit der Spitex gestartet und werden eine Verblisterung der Medikamente anbieten. Weiter laufen Gespräche mit dem Altersheim über eine Zusammenarbeit. Wir hoffen zudem, dass der Kanton Aargau bald Apotheken das rezeptfreie Impfen ermöglichen wird. Geplant sind auch, in enger Zusammenarbeit mit lokalen Arztpraxen, Therapieüberwachungen inklusive Blutanalysen von chronisch Kranken. Kurz: Unsere Apotheke wird zu einem wichtigen Teil der Grundversorgung. Um die Ärzte wirksam entlasten zu können, müssen die Apotheken mehr Kompetenz bei der Betreuung der Patienten aktiv anbieten können.» //



1 In den heimelig gestalteten Beratungsnischen fühlen sich auch kleine Kunden wohl. 2 Monika Wilders ist Offizinapothekerin und Geschäftsführerin der TopPharm Apotheke & Drogerie Erlinsbach. 3 Blickfang und Treffpunkt zugleich: der mächtige Medikamentenroboter in der Mitte der Offizin.

