

Pharmazie

gegen Gleichmacherei

Elmar Esser

Erik Tenberken setzt auf Individualität und Vielfalt des Angebotes

Im Wettbewerb der unterschiedlichen Kooperations- und Franchise-Konzepte setzt Erik Tenberken mit seiner Birken-Apotheke auf eigene Ideen. Der Kölner Pharmazeut nutzt zwar den Service einer Kooperation ergänzt ihn aber mit einer Vielzahl zusätzlicher Leistungen. Einige Konzepte hat er sich schützen lassen.

Fazit:

- Die Birken-Apotheke fährt einen – konsequenten Premium-Ansatz ohne auf Preisaktivität – auch über eine angeschlossene Versandapotheke – zu verzichten.
- Die Apotheke verfügt sowohl über eine Herstellungserlaubnis für Zytostatika als auch für Zweit-Verblisterung.
- Bei Beratungsbroschüren und Newslettern setzt man auf eigene Texte.
- Die Apotheke wurde so umgebaut, dass ein Maximum an Diskretion erreicht wurde.
- Seit Umsetzung des Gesamtkonzeptes konnten die Steigerungsraten bei Umsatz und Absatz verdoppelt werden

den Preis definiert. Uns Apotheker hebt das von anderen ab, was nur wir können. Wir müssen deshalb mit den Kernkompetenzen wuchern, die kein anderer Beruf hat.“

Dabei lehnt Tenberken den Kooperationsgedanken nicht ab. Er ist selbst Mitglied bei Linda und fühlt sich dort auch gut

unterstützt. Das reicht ihm aber nicht. Man dürfe sich nicht auf den Leistungen der Kooperation ausruhen, sondern müsse auch zusätzliche eigene Impulse in die Apotheke einbringen. „Wer den betriebswirtschaftlichen Verstand am HV-Tisch abgibt, kann sich nicht von seinen Wettbewerbern absetzen. In der Gruppe kann man immer nur den kleinsten gemeinsamen Nenner durchsetzen“, sagt Tenberken. Zudem: Auch die nächste Linda-Apotheke sei nicht weit.

Individualität fängt in der Birkenapotheke bereits mit Kleinigkeiten an. Die Beratungshefte, die an die Kunden abgegeben werden, sind meist selbst geschrieben. Das gleiche gilt für den Newsletter. „Wir machen dem Kunden klar, dass wir mehr für ihn tun.“ Vorgefertigte Hochglanz-Broschüren mögen noch so professionell wirken. Bei den Kunden kämen die eigenen Texte als zusätzlicher Kompetenznachweis an.

Individualität und Diskretion

Diese Individualität schätzen auch besondere Patientengruppen wie HIV-Infizierte oder an Aids erkrankte Menschen. Seit der Eröffnung seiner Apotheke hat sich Tenberken auf dieses Gebiet engagiert. Er ist Gründungsmitglied der Deutschen Arbeitsgemeinschaft HIV kompetenter Apotheken e.V. (DAHKA), deren Vorstand er auch angehört. An der Universität Bonn unterrichtet er angehende Pharmazeuten im Rahmen der Ringvorlesung „Übung zur Pharmakotherapie“ über diesen Indikationsbereich.

Für seine HIV-infizierten Kunden hat Tenberken ebenfalls spezielle Beratungsbroschüren entwickelt, die den Patienten den Einstieg in die lebenslange Arzneimitteltherapie erleichtern sollen. „Wir wollen den Menschen damit die Schwellenangst vor der komplexen Therapie nehmen. Wir machen ihnen klar, dass sich Ihr Leben auch künftig nicht nach der Therapie richten muss. Unsere Aufgabe ist es vielmehr, die Therapie in das individuelle Leben der Patienten einzubauen.“

Nicht zuletzt wegen dieses Engagements weiß Tenberken um die Bedeutung der Diskretion in den Apotheken. Als einer der ersten hat er blickdichte Tragetaschen als Standard in seiner Apotheke eingeführt. Und er war auch einer der Vorreiter bei der Umsetzung des Konzeptes „Beratung braucht Diskretion“, das die Bundesapothekerkammer 2007 aufgelegt hat. Nach dem Umbau der Birken-Apotheke im November 2007 sind die Arbeitsplätze am HV-Tisch durch Trennwände abgeteilt. Eine dezente Hintergrundmusik überdeckt die Gespräche, wartende Kunden können auf vor Bildschirmen mit Informationen und Nachrichten die Zeit überbrücken. Natürlich steht auch ein separates Beratungszimmer zur Verfügung. Die Kölner Aids-Hilfe würdigte Tenberkens Engagement im Juli 2008 mit der Verleihung der Ehrenmitgliedschaft.

Betreuungsprogramm für Chroniker

Mit „Chronicare“ hat der Inhaber der Kölner Birken-Apotheke ein Betreuungsprogramm für chronisch kranke Menschen entwickelt. „Wir versuchen auch hiermit, die Patienten besser in die Therapie einzubinden. Daher bieten wir spezielle Schulungen an, um die Compliance zu verbessern.“ Ob dieses Konzept Früchte trägt, wird derzeit auch wissenschaftlich überprüft. Das Programm ist Thema einer aktuellen Doktorarbeit. Die Patienten werden über einen Bonus, der sich am Hausapotheken-Bonus orientiert, motiviert, an Chronicare teilzunehmen. Ein weiteres Engagement der Birken-Apotheke. Engagiert hat sich Tenberken auch im Bereich der Onkologie. Die Birken-Apotheke stellt unter Reinraumbedingungen Zytostatika her und hat hierfür auch eine Herstellungserlaubnis nach § 13 AMG, „um auch in Zukunft handlungsfähig zu sein“. Der Apotheker, der auch dem Verband der Zytostatika herstellenden Apotheken angehört, ist überzeugt von den Vorteilen, die diese wohnortnah hergestellten Rezepturen für die Patienten – nicht zuletzt aber auch für das gesamte

- > Apotheker-Vorteile
- > Absatzkanäle
- > Arzneimittelversorgung
- > Vertriebszyklen



System – bringen. „Durch die räumliche Nähe zu den Onkologen ist hier die Möglichkeit gegeben, Therapien auch dann schnellsten anzupassen, wenn sich die Bedingungen quasi über Nacht ändern, weil sich beispielsweise das Blutbild verändert hat oder dem Patienten übel ist“, sagt Tenberken. „Wir können auch Therapien auf Abruf herstellen. Abgerechnet wird nur das, was auch wirklich angewendet wurde. Damit leisten wir einen wesentlichen Beitrag zu Wirtschaftlichkeit bei diesen doch sehr teuren Arzneimitteln.“

Durch die politisch gewünschten Änderungen in der Zytostatika-Abrechnung wird dieses Geschäft allerdings immer schwieriger. Tenberken treibt es auf die Palme, dass Kassen und Politiker nur auf die sachgerechte Herstellung achten, die natürlich auch bei den

niedergelassenen Apotheken mit Erlaubnis zur Zytostatika-Herstellung gewährleistet ist. „Sie ignorieren die Vielzahl an kostenlosen Leistungen, die wir zum Beispiel in der Beratung der Patienten und auch der Ärzte erbringen. Da geht der Blick für das große Ganze völlig verloren.“

Damit das bei seinen Mitarbeitern nicht geschieht, achtet er darauf, dass die Mitglieder des Onkologie-Teams auch in der „normalen“ Apotheke arbeiten. Der ständige Wechsel der Arbeitsbereich mache nicht nur den Arbeitsplatz attraktiver sondern habe auch einen anderen nicht zu unterschätzenden Effekt: „Monotonie schadet immer der Sicherheit.“

Eigene Versandapotheke

Diese Rotation gilt auch für die Mitarbeiter der Versandapotheke, die Tenberken unter

dem Firmennamen „Fliegende Pillen“ betreibt. Scheu vor neuen Herausforderungen ist dem Kölner Apotheker fremd. Er fährt mit seiner Apotheke zwar einen sehr pharmazeutischen Ansatz, weiß aber auch, dass Pharmazie ohne Ökonomie nicht geht. „Mir wäre es auch lieber gewesen, wenn es den Versandhandel nie gegeben hätte. Aber Dinge, die man nicht mehr ändern kann, muss man mitgestalten“, sagt er. Auf keinen Fall dürfe man dieses Feld anderen wie Quelle oder Celesio überlassen. Tenberken ist davon überzeugt, dass keine Kette und auch kein Franchise-System so viel Kompetenz bieten könne, wie eine Individualapotheke. „Wir dürfen aber nicht nur darüber reden, dass wir besser sind, wir müssen es auch sein.“ Daher habe die Birkenapotheke auch im Versandbereich, der von der Apothekerin Marion Wüst aufgebaut

wurde, den Weg in Richtung Qualität beschritten. Auch hier erhalten die Kunden die pharmazeutische Betreuung mit Wechselwirkungscheck und Cave-Modul sowie zusätzlich individuell hergestellte Beratungszettel zu den jeweiligen Indikationen. Das Ergebnis ist ein Versand mit eigener Apothekenote. Die Werbung für die Versandapotheke legt Erik Tenberken auch in seiner Birken-Apotheke aus. „Ich biete meinen preissensiblen Kunden damit eine Alternative aus dem eigenen Haus an. Zwar ist auch die stationäre Apotheke preisaktiv, beschränkt dies aber auf bestimmte Aktionen. Im Versandbereich liegen die Grundrabatte im rezeptfreien Segment mindestens bei 15 Prozent und reichen bis 50 Prozent. „Der Kunde entscheidet selbst, welchen Vertriebsweg er haben will“, sagt Tenberken. „Letztlich zählt immer nur sein Wille. Wir sind Dienstleister.“

„Kölsche Blister“

Dienstleister ist die Birken-Apotheke seit Donnerstag vor Ostern auch in Bereich Arzneimittelverblisterung. „Wir haben bewusst die Herstellungserlaubnis beantragt, um



kleineren Apotheken dabei zu helfen auch in Zukunft noch Heimversorgung betreiben zu können.“ Hierfür hat Tenberken die neue Gesellschaft „Kölsche Blister GmbH“ gegründet. Er ist überzeugter Lokalpatriot. Auch in diesem innovativen Bereich sei die Individualapotheke unverzichtbar. Es wäre einfach zu schade, wenn eine Apotheke den Vertrag über eine Heimversorgung nur deshalb verliert, weil sie keine patientenindividuellen Blister anbietet, meint Tenberken. Daher biete man den Kollegen in Zukunft diesen Service zu fairen Preisen an. Auch hier setzt er aber auf den kleinen Unterschied. Die für die Neubestückung der Kassetten benötigten Tabletten werden über einen Kommissionierautomaten automatisch in den Reinraum-Bereich eingebracht. „Das gibt es sonst noch nirgendwo und schließt Fehlerquellen weitgehend aus.“ Das Verfahren hat er sich schützen lassen.

Bei aller Kreativität ist Erik Tenberken ein überzeugter Teamspieler. Auch das beste Konzept ließe sich ohne engagierte und ambitionierte Mitarbeiter nicht umsetzen. Deswegen hat er nicht nur die angestellte Apothekerin Marion Wüst auch in die Geschäftsleitung seiner Apotheke berufen, sondern auch eine Struktur mit Bereichsleitungen geschaffen. Dass seine Apotheke in allen Tätigkeitsbereichen nach DIN ISO zertifiziert ist, ist da schon fast ebenso selbstverständlich wie die Tatsache, dass er seine Mitarbeiter auch zu regelmäßiger Fortbildung motiviert und das Engagement finanziell unterstützt.

Hierfür hat er die Position eines internen Fortbildungsbeauftragten geschaffen, der diesen Bereich koordiniert. Ehrenamtlich engagiert sich Erik Tenberken als Mitglied des Fortbildungsausschusses und des Qualitätsmanagementausschusses der Apothekerkammer Nordrhein.

Engagement zahlt sich aus

Über die konkreten finanziellen Erfolge seines Konzeptes hüllt sich der Pharmazeut lieber in Schweigen. Er sei zufrieden, sagt er in rheinischer Untertreibung. Auf Nachfrage lässt er sich aber entlocken, dass die Steigerungsquoten bei Absätzen und Umsätzen sich seit dem Umbau der Apotheke, dem Beginn der Preisaktivität und der konsequenten Verbreiterung des Angebotes verdoppelt haben. Das Engagement zahlt sich also aus.

1993 ist der Kölner Apotheker mit drei Mitarbeitern an den Start gegangen. Heute sind es 31 (zuzüglich Auszubildenden und Praktikanten) mit einer außergewöhnlich hohen Quote von Apothekern. Seinen Kollegen gibt er den Rat, bloß nicht den Kopf in den Sand zu stecken. „Es gibt Dinge die können nur wir: Und die werden von den Kunden auch entsprechend angenommen.“ Die selbstbewusste Aussage eines Individual-Apothekers, der auf seine eigenen Stärken setzt. Kaum verwunderlich ist daher auch seine Antwort auf die Frage, ob er Angst vor möglichen Apothekenketten hat. Lakonisch sagt Erik Tenberken nur: „Nicht wirklich.“