



W wie Warenwirtschaft

PTA im Praktikum-- Auf Anregung unser Leser ergänzen wir unsere Onlinerubrik PTA Beruf um den Aspekt Warenwirtschaft. Dieser ist weit mehr als nur eine Nebenaufgabe für die PTA-Praktikanten. Lesen Sie selbst.

TEXT: SARAH SIEGLER

Die Warenwirtschaft (WaWi) gehört in vielen Apotheken mittlerweile zum festen Aufgabenbereich der PTA. Daher ist sie auch während der Praktikumszeit ein wichtiger Arbeitsbereich, den es zu erkunden und zu verstehen gilt. Im Backoffice gibt es viele Aufgaben, die bereits den Grundstein für ein fundiertes Basiswissen legen und die spätere Arbeit im HV enorm erleichtern.

Viele kleinere Apotheken haben mittlerweile auch keine PKA mehr angestellt, sodass die Warenwirtschaftsaufgaben unter den PTA aufgeteilt werden. Daher ist es hilfreich, sich im Praktikum mehr als nur die Basics in diesem Bereich anzueignen.

Einarbeiten

Die Ausbildungs- und Prüfungsverordnung sieht vor, dass während des sechsmonatigen Praktikums auch klassische Backoffice-Themen wie ordnungsgemäße Lagerhaltung, Preisberechnung von Fertigarzneimitteln und apothekenüblichen Medizinprodukten, Informationsbeschaffung sowie Aufzeichnungen nach Apothekenbetriebsordnung gelernt werden. Neben den rein kaufmännischen Tätigkeiten deckt die Warenwirtschaft aber meist auch viele organisatorische Tätigkeiten der Bürowirtschaft sowie Aufgaben im Marketingbereich ab. Auch damit sollten sich angehende PTA auseinandersetzen.

In den ersten Arbeitstagen sollten Kollegen den Praktikanten die normalen Prozesse der Warenbeschaffung und Lagerhaltung erklären. Dabei ist es wichtig, gut zuzuhören, gegebenenfalls Fragen zu stellen und sich Notizen zu machen, damit das Erlernete bei Bedarf auch alleine umgesetzt werden kann. Am besten lassen sich Praktikanten jede Tätigkeit einmal komplett zeigen, führen diese dann unter Aufsicht mit Hilfestellung einmal selber durch, um sie dann beim nächsten Mal eigenständig erledigen zu können.

Mitdenken

Nicht immer ist im Apothekenbetrieb Zeit, Praktikanten etwas Neues zu zei-

gen. Daher ist es wichtig abzusprechen, welche Aufgaben bereits eigenständig durchgeführt werden können. Hierfür bieten sich viele Tätigkeiten der Warenwirtschaft bestens an, wie Verfallslisten bearbeiten oder die Sicht- und Freiwahl auffüllen. Sobald Praktikanten Leerlauf haben, ist es sehr kollegial, von sich aus zu helfen oder einfach Tüten, Zeitschriften und Bonrollen bereitzulegen.

Generalalphabet

Für angehende PTA ist es wichtig, die kompletten Abläufe der Warenwirtschaftssysteme zu erfassen. Dazu gehört auch, die verschiedenen Lagerorte für Arzneimittel und Medizinprodukte zu kennen. Das ist für die Arbeit im HV unerlässlich, damit nicht ewig gesucht werden muss, um einen Kundenwunsch erfüllen zu können. Um die einzelnen Lagerorte zu verinnerlichen, hilft es, als Praktikant Ware wegzuräumen und aufzufüllen. Spezielle Lagerformen wie Kühlwaren inklusive deren Temperaturkontrolle und Dokumentation gehören ebenfalls dazu. Sitzt das „Alphabet“, kann der nächste Schritt gewagt werden.

Warenbeschaffung

Dazu muss man sich mit dem apotheken-eigenen Warenwirtschaftsprogramm vertraut machen. Was wird direkt beim Hersteller, was wird bei welchem Großhandel bestellt? Wie sind die Konditionen, und wann sind die genauen Abruf- und Anlieferungszeiten der Großhändler? Was ist bei der Neuaufnahme eines Arzneimittels in das Generalalphabet zu beachten? Wo wird diese platziert? Wie wird der Preis kalkuliert?

Zwei bis drei Mal täglich und meist noch einmal über Nacht bekommen Apotheken Medikamente vom pharmazeutischen Großhandel angeliefert. Im Regelfall arbeitet die Apotheke mit zwei Lieferanten: einem Haupt- und einem Zweitlieferanten, bei dem nur die Waren bestellt werden, die der Hauptlieferant gerade nicht auf Lager hat. Vor der seriellen Abrufzeit wird der im Computer gespeicherte Auftrag noch einmal bearbeitet, und falls nötig werden die Bestellmengen angepasst. Nachdem der Großhandel dann die Bestellung abgerufen

APOTHEKE IST TEAMSPORT, PTA SIND ALLROUNDER

2-3

Zwei bis drei Mal Mehrmals täglich und meist noch einmal in der Nacht bekommen Apotheken Medikamente vom pharmazeutischen Großhandel angeliefert.

hat, werden die von ihm zurückgemeldeten Defekte bearbeitet. Denn kommt ein Arzneimittel nicht mit, muss eventuell der Kunde informiert werden. Manchmal muss auch auf ein anderes Arzneimittel zurückgegriffen werden.

Etwa zwei Stunden nach der Bestellung werden dann die Arzneimittel in Wannen vom Großhandel angeliefert. Nun wird der Wareneingang bearbeitet: Die Artikel werden abgescantet, das Verfallsdatum eingetragen oder über den Secupharm-Code automatisch mit eingepflegt. Bestellungen werden zugeordnet,

Kreislauf der Warenwirtschaft



Ware in das Lager geräumt, Artikel für den Botendienst zum Ausfahren bereitgelegt, sodass ein Apotheker diese vor dem Einpacken kontrollieren kann.

Lagerpflege

Von Zeit zu Zeit müssen im Rahmen der Lagerpflege die Verfalldaten der in der Apotheke vorrätig gehaltenen Arzneimittel kontrolliert werden. Mit den durch das PC-Programm gestützten Auswertungen geht das relativ schnell. Auch die Temperaturwerte müssen in den verschiedenen Lagerbereichen regelmäßig kontrolliert und dokumentiert werden.

Arzneimittel, die sich nicht umsetzen, werden in regelmäßigen Abständen als Retoure an den Großhandel beziehungsweise an den Hersteller zurückgesendet. Direkt bestellte Ware wird für den Vertreterbesuch der entsprechenden Firma gesammelt.

Kündigt sich ein Vertreter einer Pharmafirma an, muss dessen Avis bearbeitet werden. Dazu gehört zu kontrollieren, ob der zuständige Mitarbeiter oder der Chef an dem angekündigten Termin Zeit haben. Anschließend wird mit Hilfe des Computers und den dort hinterlegten Daten ermittelt, ob, für welchen Zeitraum und zu welchen Konditionen

Produkte bestellt werden. Die gesammelten und zu retournierenden Waren sind ebenfalls für den Besuch bereitzustellen.

Exkurs telefonieren

Ein weiterer wichtiger Teil der Ausbildung ist das professionelle Telefongespräch, denn im Apothekenalltag wird sehr viel telefoniert. Einerseits, um sich selbst Informationen zu beschaffen, andererseits lassen sich viele Kunden gerne telefonisch beraten. PTA-Praktikanten haben vor dem ersten Telefonat oft etwas Angst. Doch sitzt erst mal der sichere Umgang mit den PC-Programmen, können auch sie Kunden mit dem in der schulischen Ausbildung erlernten Wissen weiterhelfen. Wer als Praktikant eine Kundenanfrage nicht zufriedenstellend beantworten kann, sollte sich auch nicht davor scheuen, dies zuzugeben und den Telefonhörer an erfahrene Kollegen weiterzugeben. Hat gerade niemand Zeit, sollte dem Kunden ein Rückruf angeboten werden, bei dem er dann fundiert beraten wird. Das stellt sicher, dass Kunden sich auch bei weiteren Fragen und Problemen gerne wieder an die Apotheke wenden. *



Viele kleinere Apotheken arbeiten mittlerweile ohne PKA, sodass PTA die Aufgaben im Bereich der Warenwirtschaft mit erledigen müssen. Da Warenwirtschaftskennnisse auch die Arbeit im HV erleichtern, sollten sich PTA-Praktikanten mehr als nur die Grundlagen zum Thema aneignen.



www.das-pta-magazin.de/praktikum

In dieser Rubrik gibt PTA Beirat-Mitglied Sarah Siegler Tipps für ein erfolgreiches Praktikum: von H wie Handverkauf über K wie Kosmetik bis T wie Tagebuch.



ZUSAMMENGEFASST

- ▲ In vielen Apotheken übernehmen PTA Aufgaben der Warenwirtschaft.
- ▲ Der Erwerb von Warenwirtschaftskennnissen ist ein wichtiger Teil der PTA-Ausbildung.
- ▲ Aktives Mitwirken bei der Lagerpflege erleichtert PTA die Arbeit im HV enorm. Vom Kunden gewünschte Artikel werden so deutlich schneller gefunden.
- ▲ Fundiertes Wissen im Bereich Preisgestaltung, Kalkulation und Einkauf hilft im HV, wirtschaftlich zu beraten.
- ▲ Telepharmazie wird immer wichtiger. Gut telefonisch beraten zu können, will gelernt sein.