

So gelingt die Umstellung



Etwas Neues einzuführen, wie einen Blisterservice, bedeutet immer eine Abkehr von vertrauten Systemen. Damit verbundene Veränderungen sorgen mitunter für Widerstände. Das gilt für das Apothekenteam ebenso wie für Pflegemitarbeiter und für die Arztpraxis, wenn ein Rezeptmanagement gepflegt werden soll. Hier hilft eine gute, offene Kommunikation. Ein paar Denkanstöße, wie diese umgesetzt werden kann.

Schritt für Schritt zum Blisterservice

- Die eigenen Mitarbeiter einbinden und umfassend informieren: Was ist das Ziel des neuen Services? Was bedeutet das für die Abläufe in der Apotheke? Wer kümmert sich?
- Zunächst Kontakt über die Pflegemitarbeiter suchen, die täglich in die Apotheke kommen: Vertrauen aufbauen und über die Möglichkeiten eines Blisterservices informieren.
- Broschüre mit den wichtigsten Infos zur Verblistering, zu den kontrollierten Abläufen und Vorteilen bzgl. AMTS erstellen: Sie sorgt dafür, dass alle Infos an die Pflegedienstleitung weitergereicht werden können.
- Gesprächstermin mit der Pflegedienstleistung stets gut vorbereiten: Welche Argumente kann die Apotheke in die Waagschale werfen?
- Wie könnten organisatorische Abläufe aussehen?
- Kostenfreies Pilotprojekt z. B. mit fünf Patienten vorschlagen: Das kann oft helfen, Ängste und Widerstände zu brechen.
- Informationen ausweiten: Infobriefe an Patienten und Ärzte helfen, den Service bekannt zu machen, Vertrauen zu schaffen und bieten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme und vice versa für Rückfragen.
- Arztpraxen einbinden: Wie lassen sich Abläufe in die Praxis integrieren? Wie wird mit Änderungsmitteilungen/Dokumentationsprozessen umgegangen? Wann ist der Arzt am besten erreichbar für Rückfragen? Klare Spielregeln aufstellen!
- Mitarbeiter auf allen Seiten schulen: Sind alle Abläufe auf Pflege-, Arzt- und Apothekenseite bekannt und soweit möglich aufeinander abgestimmt?
- Stets nachhören: Sind alle Infos richtig angekommen? Wurden sie auch richtig verstanden?
- Regelmäßige Reflexionsgespräche zur Prozessoptimierung abhalten (mindestens zwei Mal pro Jahr, geht auch kurz und knackig in 30 Minuten): Funktioniert der Informationsfluss lückenlos? Wenn nein: Wo hapert es? Gibt es Medienbrüche? Wie lässt sich die Dokumentation verbessern?