

## **Bestes VenenFachCenter 2011 Med. by BELSANA**

### **Die Neue Apotheke in Oer-Erkenschwick überzeugt mit persönlicher Beratung**

**Erstmals stand bei der Wahl zum besten VenenFachCenter 2011 das Beratungskonzept im Mittelpunkt. Gleich in drei praxisnahen und umsatzrelevanten Situationen mussten die Gesprächsleitfäden der Bewerber überzeugen: bei der Erstversorgung, der Beratung zur Doppelversorgung und im Cross-Selling-Gespräch für mindestens zwei Zusatzprodukte. In allen Disziplinen konnte die Neue Apotheke in Oer-Erkenschwick durch ihren persönlichen und individuellen Ansatz punkten und wurde am 7. Oktober 2011 als bundesweiter Sieger des BELSANA-Wettbewerbs „Bestes VenenFachCenter 2011“ auf der Expopharm ausgezeichnet.**

Für die Jury (Julia Pfflegel, Das PTA Magazin, Klaus Hölzel, Apotheken-Management-Institut und Karin M. Götz, BELSANA Medizinische Erzeugnisse) war die Wahl ihres Favoriten eine Herausforderung, denn alle eingereichten Bewerbungen erfüllten die geforderten Kriterien. „Trotzdem waren wir uns am Ende schnell einig“, betont Götz. „Der individuelle und persönliche Ansatz hat uns alle überzeugt. In den Beratungskonzepten sind keine Standard-Antworten oder Soll-Zustände vorgegeben. Vielmehr stellen sie Gesprächssituationen aus dem Apothekenalltag dar und die Begebenheiten werden real geschildert.“ Gute Beispiele seien die Vorurteile, mit denen sich die Venenfachberaterinnen vor allem bei der Erstversorgung konfrontiert sehen. „Diese Hemmnisse baut die Beratung in der Neuen Apotheke gezielt ab. Um Compliance und Therapieerfolg zu sichern, gibt es in dem Gespräch gleich auch praxisnahe Tipps für den Alltag.“ Zum Service gehört zudem das Angebot, das Anziehen der Strümpfe gemeinsam zu üben. Denn nur wenn der medizinische Kompressionsstrumpf richtig sitzt, kann er seine volle Wirkung entfalten und der Patient fühlt sich mit seiner Therapie wohl. Der Therapietreue dienen in den ausgezeichneten Beratungskonzepten auch die Hintergrundinformationen zu Venenleiden und der Wirkung von medizinischen Kompressionsstrümpfen.

#### **Persönlicher Einsatz für eine optimale Versorgung**

Besonders bei der Doppelversorgung zeigt sich der praxisnahe und persönliche Ansatz der Neuen Apotheke und ihrer Inhaber Barbara und Volker Mattern. Bei Bedarf setzen sie sich in Absprache mit dem Kunden direkt mit dem behandelnden Arzt in Verbindung und informieren über die Möglichkeit, bei der Erstversorgung ein zweites Paar Strümpfe zu verschreiben. Bei der Wahl der Kompressionsstrümpfe stellt das Beratungsgespräch die Bedürfnisse des Alltags in den Mittelpunkt. Hier erweist sich die Wahl von zwei unterschiedlichen Qualitäten als sinnvoll. So hat der Kunde nicht nur zwei Farbpaletten,

sondern auch zwei unterschiedliche Materialzusammensetzungen, beispielsweise eine mit hautpflegenden Substanzen und eine mit besonders eleganter Optik zur Auswahl.

Bewusst betont die Neue Apotheke ihre Fachkompetenz bei der Versorgung von Venenpatienten und positioniert sich als VenenFachCenter. Für die Kunden zeigt sich das Fachwissen nicht nur in kompetenter und individueller Beratung, sondern auch in einem persönlichen Betreuungsservice.

### **Zusatzeempfehlungen mit System**

Beeindruckt zeigte sich die Jury zudem vom Umgang mit Beratungsleitfäden im Team. Dazu heißt es in der Bewerbung: „In unserer QMS-qualifizierten Apotheke sind im Bereich Selbstmedikationsempfehlung im Team Zusatzeempfehlungen besprochen und geübt worden.“ Dargestellt wurden Gesprächssituationen, in denen gezielt auf den persönlichen Bedarf des Kunden eingegangen wird. Als Beispiel dient unter anderem ein Diabetiker mit Hautproblemen, dem gezielt die Vorteile der BELSANA soft Diabetikersocke erläutert werden.

### **Erfolgskonzept VenenFachCenter Med. by BELSANA**

Das erste VenenFachCenter wurde 2004 gegründet, um die Versorgung von Venenpatienten zu fördern. Inzwischen gibt es bundesweit über 230 Apotheken, die dieses Konzept erfolgreich umgesetzt haben und sich dadurch gezielt im Markt positionieren. Durch ein einheitliches Logo geben sich VenenFachCenter gegenüber Kunden, Ärzten und Krankenkassen als kompetente Ansprechpartner bei der Versorgung von Patienten mit Venenleiden durch eine medizinische Kompressionstherapie zu erkennen. Voraussetzung für die Qualifikation als VenenFachCenter ist die Beschäftigung mindestens einer Venenfachberaterin in der Apotheke. Diese Mitarbeiterin durchläuft eine spezielle Ausbildung und informiert sich auf mindestens zwei Fachseminaren pro Jahr über aktuelle Neuerungen auf diesem Gebiet. Zudem muss die Apotheke über einen Beratungs- und Anmessraum verfügen und in der Offizin sichtbar ein Basissortiment an Stütz- und Kompressionsstrümpfen anbieten. BELSANA unterstützt das Angebot durch das Bestellsystem „Medisoc“. Zu den Aufgaben eines VenenFachCenters gehört neben der Betreuung der Kunden auch die Aufklärung über Venenleiden in Form von Venenmessaktionen, Aktionstagen und Vorträgen sowie der Kontakt zu Ärzten, Pflegeheimen und Krankenkassen.