

**CEDAG**  
Wir können mehr.



## Rezepttransportversicherung

Die Versicherung erwägt Streichung des Versicherungsschutzes für im Tresor aufbewahrte Rezepte. Seite 5

++ Newsticker ++ Newsticker ++ Newsticker

Aktuelle Nachrichten  
zur Gesundheitspolitik unter  
[www.narz-avn.de](http://www.narz-avn.de)

VORTRAGSREIHE

## „Apotheke im Spannungsfeld“ – es kamen viele Zuhörer, und es gab viel Zustimmung



Im Vordergrund der neuen Veranstaltungsreihe „Apotheke im Spannungsfeld“ stehen Fragen der Unternehmensführung. Der Bogen spannt sich von der strategischen Betriebsführung, geht über die digitale Steuerprüfung und reicht bis hin zum Konfliktmanagement.

Die ersten drei Veranstaltungen dieser Art fanden in Bremen, Hannover und Hamburg statt. Über 150 Apothekenleiter nahmen daran teil. Bemerkenswert: Sie wünschten sich fast ausnahmslos die Mitteilung „Fortsetzung folgt“.

So viel vorweg: Die Veranstaltungsreihe wird im kommenden Jahr fortgesetzt werden. „Aller Voraussicht nach werden wir die Vorträge dann in Essen, Düsseldorf, Kiel, Magdeburg, Münster und Rostock anbieten“, erklärte Klaus Rothweiler, Prokurist im Hause NARZ/

AVN, auf Nachfrage. Nähere Informationen dazu soll es in der nächsten Ausgabe des „faktum“ geben.

Was im Mittelpunkt der Referate stand, erfragten wir in drei kurzen Interviews. Zunächst wollten wir von Stefan Eichblatt, Treuhand Hannover, wissen, was es mit den digitalen Betriebsprüfungen auf sich hat und was er Apothekenleitern zur Vorbereitung auf eine solche Prüfung empfiehlt.

Eichblatt („Apotheke im Visier – digitale Betriebsprüfung“): „Kern des Themas ist, dass die Finanzämter seit

etwa zwei Jahren auch auf die Warenwirtschaftsdaten der Apotheken zugreifen dürfen und dies auch tun. Momentan mag das noch erträglich sein, aber diese Form der Betriebsprüfungen wird stark zunehmen, weil die Finanzverwaltung dies als Einnahmequelle erkannt hat.

Jeder Apothekenleiter sollte daher darauf achten, seine Daten aus dem Warenwirtschaftssystem zeitnah zu speichern, so dass er sie dem Betriebsprüfer auf Verlangen sofort vorlegen kann. ▶



Diskutierten in Bremen unter der Moderation von Daniel Rücker (l.), Chefredakteur der „Pharmazeutischen Zeitung“: Niels Koerber (2. v. l.), Stefan Fichblatt und Professor Dr. Andreas Kaapke

Darüber hinaus sollte man im Dialog mit dem Anbieter seiner Warenwirtschaft analysieren, wo Schwachstellen in den Daten sein könnten. Dies gilt es dann für die Zukunft abzustellen. Und was die Vergangenheit betrifft – denn danach fragen die Prüfer ja –, sollte man diese Schwachstellen plausibel erklären können.“

Als Nächsten fragten wir **Niels Koerber, Unternehmensberatung K.E.R.N.**, wo Konfliktmanagement zum Zuge kommt und warum es für einen Unternehmer lohnen soll, sich für qualifizierte Mediationsverfahren zu interessieren.

Koerber (**„Konfliktmanagement in der Apotheke“**): „Weil es in aller Regel hilfreich ist, Konflikte nicht sofort vor dem Kadi auszutragen, sondern nach Alternativen zu suchen. Dafür ist die Mediation ein sehr gutes Instrument. Das bietet sich beispielsweise bei arbeitsrechtlichen Themen in besonderer Weise an. Denn gerade da drohen zeitaufwendige Verfahren vor Arbeitsgerichten, die nicht selten mit teuren Abfindungen und Ähnlichem enden. Da sind Mediationsverfahren schlanker, schneller und intimer.“

Das gilt natürlich auch für gravierende Probleme mit Kunden, bei denen



es in aller Regel weniger um Geld als vielmehr um emotionale Fragen geht. Wer darin als Unternehmer geübt ist und weiß, wie man mit Bedürfnissen umgeht, kann auch hier mit einer schnellen wie kurzen Mediation der Eskalation die Spitze nehmen, den Streit lösen und das unter Umständen schon am HV-Tisch.

Mediationen haben in Deutschland eine Erfolgsquote von über 80 Prozent. Das heißt, mehr als vier von fünf Konfliktfällen werden erfolgreich gelöst – und das, ohne zu prozessieren. Und am Ende gehen die Kontrahenten

mit einer ganz anderen Zufriedenheit auseinander.“

Als Dritter im Bunde stand uns **Professor Dr. Andreas Kaapke, Kaapke Projekte – Marktforschung**, Rede und Antwort. Da es verschiedenste Spannungsfelder gibt, in denen die Apotheke sich befindet, wollten wir wissen, was genau Kaapke im Visier hat und welche Ratschläge er Apothekenleitern gibt.

Kaapke (**„Apotheke im Spannungsfeld“**): „Es geht primär um das betriebswirtschaftliche Spannungsfeld. Die Apotheken ‚leben‘, was ihre unterneh-



*Sprach in Hannover und Hamburg für die Treuhand: Getrudis Wiemeler*



merischen Rahmenbedingungen betrifft, in schwierigen Zeiten. Da stellt sich die Frage, wie es der Betrieb ‚Apotheke‘ unter diesen Voraussetzungen schaffen kann, rentabel zu wirtschaften.

Richtig ist, dass sich zwar immer an der Kostenschraube drehen lässt. Ebenso richtig ist aber, dass dort vermutlich nicht mehr viel zu holen sein dürfte, weil an dieser Schraube schon in den letzten Jahren viel gedreht wurde. Ich meine daher, die Apotheken wären gut beraten, an der Umsatzschraube zu drehen.

Das heißt, zu überlegen, wie man sich profilieren, positionieren und was man den Kunden noch Gutes tun kann. Auf diese Weise Erträge zu sichern bedeutet, dass es dann auch wieder mit der betriebswirtschaftlichen Seite passt.

Die Frage ist also: Wie viel Lauf- und Stammkundschaft hat die Apotheke, hat sie vom Umfeld her eher eine wirtschaftlich gehobene Klientel oder mehr Arbeiter? Daraus ergibt sich, welche Dienstleistungen eher goutiert werden und welche nicht. Allerdings: Auch hier gibt es keine Standardlösungen.

Es heißt also, sich zu überlegen: Welche Ergänzungssortimente, welche ergänzenden Dienstleistungen, welche Art von Profil meiner Apotheke passen zum Standort? Des Weiteren können aber auch Preisaktionen eine sinnvolle Strategie sein, wenn dies beispielsweise zum Umfeld der Offizin passt.“ □

**aposo<sup>ft</sup>** 

 **Warenwirtschaft ist Nähe.**

Das ist APOSOF: Effektivität steigern, Kosten senken, mit einem Service, der Sie begeistern wird.  
Warenwirtschaft, Kunden-Intensiv-Beratung, Pflegeheimbelieferung, Automatenanbindung, Filialanbindung etc.

Im Verbund mit:



PRISMA Datensysteme GmbH, Norderstr. 52, 26826 Weener  
Tel. 0 49 51 / 9 55 00, [www.aposoft.de](http://www.aposoft.de)

## STANDESEIGENE RECHENZENTREN

# Nur wer nachrechnet, dessen Kasse stimmt

**W**enn es ums Geld geht, hören Freundschaften bekanntlich auf. Manchmal ist es allerdings auch umgekehrt. Beispiel: Apotheken.

Sicher gibt es Apothekenleiter, die dem standespolitischen Geschehen mit Skepsis begegnen. Unbeschadet dessen nutzen aber auch sie bevorzugt den professionellen Sachverstand standeseigener Organisationen, wie zum Beispiel der Rechenzentren – weil dies sich auf Heller und Cent bezahlt macht. Warum? Lesen Sie selbst:

Ein Fall aus der jüngsten Vergangenheit ist das Thema „Apothekenabschlag“: Die standeseigenen Rechenzentren zahlten 2010 den Differenzbetrag des Apothekenabschlags zu 100 Prozent an die Apotheken aus und berücksichtigten dabei auch ehemalige Kunden. Bei einer durchschnittlichen Apotheke kamen da an die 14.000 Euro zusammen.

Ein anderer Vorteil liegt in der Zahlungsabwicklung: Standeseigene Rechenzentren verlangen von ihren Kunden nicht, dass sie ihre gegenwärtigen und zukünftigen Forderungen gegenüber Krankenkassen an das Rechenzentrum abtreten.

Mehr noch: In den Vertragsbedingungen oder Satzungen standeseigener Rechenzentren findet sich, im Gegensatz zu einigen ihrer kommerziellen Wettbewerber, keine Klausel, die dem Dienstleister das Recht zubilligt, die Forderungen in einem nächsten Schritt an eine kreditgewährende oder vorfinanzierende Bank abtreten zu können.

Und kaum weniger problematisch ist die Tatsache, dass offenbar einige kommerzielle Rechenzentren mit dem Auftrag zum Einzug weiterer Forderungen sich diese von ihren Kunden



ebenfalls abtreten lassen. Möglicher Hintergrund: Hier will man die Vollabtretung für den Vorteil der Vorfinanzierung durch die eigene Hausbank nutzen.

Zwischenfazit: Die Zahlungsabwicklung bei den standeseigenen Rechenzentren erfolgt grundsätzlich über Treuhandkonten. Mit anderen Worten: Die Apotheke bleibt Inhaber ihrer Forderungen! Das sichert Liquidität gegenüber Dritten.

Wer auf eine Unterstützung bei der Apothekenführung setzt, ist bei den standeseigenen Rechenzentren gleichfalls auf der sicheren Seite. Sie haben sich mittlerweile zu Systemhäusern weiterentwickelt, die von der Abrechnung bis zum Warenwirtschaftssystem alles bieten, um die Apotheke auch für den künftigen Wettbewerb fit zu halten. Und das durchaus als Trendsetter.

Auch wenn die elektronische Gesundheitskarte – und mit ihr das elektronische Rezept – sich um Jahre verspätet: Die bundesweit fünf standeseigenen Rechenzentren haben mit FiveRX\* eine standardisierte Datenschnittstelle geschaffen, die bereits

mit den heute noch gebräuchlichen Papierrezepten (Beispiel: Muster 16) einen höchst attraktiven Datenaustausch zwischen Rechenzentrum und jeweiligem Warenwirtschaftssystem der Apotheke ermöglicht.

Ob Rezepturdaten, Rabattvertragsprüfung oder eine erforderliche Taxkorrektur: Die Schnittstelle FiveRX. Link trägt dazu bei, Apotheken vor vorhersehbaren finanziellen Einbußen zu schützen. Retaxationen können sich schnell, wie erfahrene Apothekenleiter wissen, auf einige tausend Euro summieren.

Apropos Retaxationen: In Krankenkassenkreisen geht man davon aus, dass die standeseigenen Rechenzentren offenbar über besonders leistungsstarke Programme verfügen, die Taxfehler penibel aufspüren und so Retaxationen weitgehend verhindern helfen.

Fazit: Egal ob Vertragsbedingungen oder Serviceleistungen, auch und gerade für die Auswahl des Rechenzentrums, dem man sich anvertrauen möchte, gilt: Nur wer nachrechnet, dessen Kasse stimmt!

AUS: „DEUTSCHE APOTHEKER ZEITUNG“

\* **FiveRX**: Förderung der Integration und Verarbeitung des elektronischen Rezeptes. Die fünf Mitgliedsunternehmen der Arbeitsgemeinschaft (ARZ Haan AG, ARZ GmbH Darmstadt, NARZ/AVN, RBA GmbH, VSA GmbH) betreuen 85 Prozent der deutschen Apotheken und verarbeiten mehr als 360 Millionen Rezepte pro Jahr.

## REZEPTTRANSPORTVERSICHERUNG

# Überlegung: Kein Versicherungsschutz für im Tresor liegende Rezepte (!)

Mehrfach hat das „faktum“ mit Berichten darauf aufmerksam gemacht, dass Rezepte nicht in den Apothekentresor gehören. Aus Sicht der Versicherung reicht die Aufbewahrung in einer abgeschlossenen Schublade, einem Schreibtisch oder einem Büroschrank aus. Viele Apotheken halten sich jedoch nicht daran. Jetzt gibt es Überlegungen, im Tresor liegende Rezepte explizit vom Versicherungsschutz auszunehmen.

Worauf Kriminalpolizei und Versicherung immer wieder hinweisen, ist die Tatsache, dass Einbrecher, die in einer Apotheke einen Tresor vorfinden, in aller Regel versuchen, ihn aufzubrechen oder mitzunehmen. Der Grund: Sie vermuten darin Geld, Wertsachen oder sensible Arzneimittel. **Auf die Rezepte haben die Ganoven es mit Sicherheit nicht abgesehen, denn die sind für sie wertlos.**

Das Vorgehensmuster ist stets gleich. Die Täter versuchen, den Tresor mit Hilfe eines Schneidbrenners zu öffnen. Dabei besteht die Gefahr, dass die darin befindlichen Rezepte durch Hitze oder Funkenflug beschädigt oder gar zerstört werden. Wird der Tresor im Ganzen aus der Apotheke gestohlen, bleiben die Rezepte nach dem Aufbruch im Tresor zurück. Die Täter „entsorgen“ sie mitsamt dem Tresor.

Und die Erfahrung von Polizei und Versicherung lehrt noch etwas: Selbst wenn der Tresor wiedergefunden wird – in beiden Fällen können die Rezepte (zu 99 Prozent!) nicht mehr abgerechnet werden, weil sie stark beschädigt sind.

Damit entstehe, so die Versicherung, ein Schaden, „den der Apothekenleiter hätte verhindern können, wenn er



die Rezepte an einem anderen Ort in seiner Apotheke aufbewahrt hätte“.

Was bei NARZ/AVN (wie auch bei allen anderen Rechenzentren) seit einiger Zeit befürchtet wurde und worauf die Apotheken immer wieder hingewiesen wurden, scheint nun wahr zu werden. Die (Spezial-) Versicherung für Rezepttransportschäden ist offenbar nicht mehr bereit, „die von vielen Apothekern vorgenommene – vermeintlich sicherste – Aufbewahrung der zur Abrechnung gesammelten Rezepte in einem Tresor“ zu akzeptieren.

Da es sich im Schadensfall um nicht unerhebliche Beträge handelt, gibt es Überlegungen, wie man bei NARZ/AVN aus Branchenkreisen erfuhr, **den Versicherungsschutz nicht mehr zu gewähren, wenn die Rezepte sich im Tresor befanden.**

NARZ/AVN appelliert daher dringend an alle Apotheken, ihre Rezepte ab sofort nicht mehr in einem Tresor zu lagern, „weil es in diesen Fällen keine Garantie mehr für die Regulierung des Schadens gibt, falls die Apo-

theke von Einbrechern heimgesucht wird, die den Tresor aufschweißen oder mitnehmen“.

In diesem Zusammenhang wird nochmals auf den Umfang des Versicherungsschutzes verwiesen, den das Rechenzentrum für alle mit ihm abrechnenden Apotheken abgeschlossen hat.

Versichert sind: Schäden durch Feuer, Einbruchdiebstahl, Beraubung und Leitungswasser. Versicherungsorte sind: die Apothekenräume, die Transportwege ins Rechenzentrum (über den Kurierdienst und/oder auf dem Postweg und/oder bei eigener Belieferung) sowie bei Rücksendungen durch das Rechenzentrum an die Apotheke.

Die Versicherungssumme beträgt maximal 1.500.000 Euro beziehungsweise 260.000 Euro je Sendung.

Bei einem gemeldeten Schaden, der Aussicht auf Regulierung durch die Versicherung hat, treten NARZ/AVN in Vorleistung und berücksichtigen den der Apotheke zustehenden Rezeptwert spätestens bei der nächsten Abrechnung. □



**Kurz gesagt**

**Abkassieren um jeden Preis**

Die Novartis BKK will gegen die „nachlässige Verschreibungspraxis“ bei Betäubungsmitteln vorgehen. Statt sich darüber mit den Vertragsärzten auseinanderzusetzen, die diese Rezepte ausstellen und dafür verantwortlich sind, droht die BKK den Apotheken, die die Versicherten ordnungs- wie pflichtgemäß mit einem dringend benötigten Arzneimittel beliefert haben, mit der sofortigen Absetzung des gesamten Abrechnungsbetrages. Das widerspricht nicht nur dem Wortlaut des Liefervertrages, es demonstriert auch, worum es Kassenfunktionären solchen Schlages geht: nämlich nicht um eine qualitativ gute Versorgung ihrer Versicherten, sondern um das Abkassieren bei den Leistungserbringern – notfalls nicht nur an Recht und Gesetz vorbei, sondern auch wider jeglichen Anstand im Geschäftsverkehr.

Herzlichst Ihr

*Jörn Graue*  
Dr. Jörn Graue

NARZ/AVN/APOSOFT

**Mai 2012 „Tag der offenen Tür“**



Nach vier Jahren wird es im Mai 2012 wieder so weit sein: NARZ/AVN und die Softwaretochter PRISMA (aposoft) bitten die Apothekerschaft zum „Tag der offenen Tür“ in das Rechenzentrum nach Bremen.

Zur Erinnerung: Im Juni 2008 kamen mehr als 600 Gäste an die Weser. Darunter nicht nur Apothekenleiter aus Bremen, Hamburg, Niedersachsen oder Schleswig-Holstein, sondern ebenso aus Berlin, Köln, Magdeburg und Rostock, um nur einige Beispiele zu nennen.

Auch am 12. Mai 2012 soll den Be-

suchern einiges geboten werden. Und so werden sich neben NARZ/AVN und PRISMA (aposoft) Kammern und Verbände präsentieren.

Geplant ist außerdem, auch kommerzielle Dienstleister (wie ApoBank, pharmazeutischer Großhandel, Steuerberater und andere mehr) einzuladen, damit sie über ihre Angebote an die Apotheke informieren können.

Selbstverständlich wird für das leibliche Wohl ebenso gesorgt sein wie für die Unterhaltung – die der kleinen Gäste natürlich eingeschlossen. □

**Rezepte: Abholtermine 4. Quartal 2011**



<b>Oktober</b>	
Montag	17. 10. 2011
Dienstag	25. 10. 2011
Dienstag	01. 11. 2011
<b>November</b>	
Dienstag	15. 11. 2011
Donnerstag	24. 11. 2011
Donnerstag	01. 12. 2011
<b>Dezember</b>	
Dienstag	13. 12. 2011
Dienstag	20. 12. 2011
Montag	02. 01. 2012

<b>Oktober</b>	
Freitag (nur NRW)	14. 10. 2011
Montag (Nordd. u. Berlin)	17. 10. 2011
Montag (nur NRW)	24. 10. 2011
Dienstag (Nordd. u. Berlin)	25. 10. 2011
Dienstag (Nordd. u. Berlin)	01. 11. 2011
Donnerstag (nur NRW)	03. 11. 2011
<b>November</b>	
Dienstag (AVN gesamt)	15. 11. 2011
Dienstag (nur NRW)	22. 11. 2011
Donnerstag (Nordd. u. Berlin)	24. 11. 2011
Donnerstag (AVN gesamt)	01. 12. 2011
<b>Dezember</b>	
Dienstag (AVN gesamt)	13. 12. 2011
Dienstag (AVN gesamt)	20. 12. 2011
Montag (AVN gesamt)	02. 01. 2012



Gegründet 2002

**Herausgeber:**  
Gesellschaft für Informations- und Datenverarbeitung mbH (GFI)  
Bauerland 3, 28259 Bremen

Tel.: 04 21/5 76 2 - 0  
Fax: 04 21/5 76 2 - 2 99

**Koordination**  
Klaus Rothweiler  
k.rothweiler@narz-avn.de

**Druck:**  
Goldschmidt Druck, 49757 Werlthe

**Erscheinungsweise:** 6x jährlich. Nachdruck, Kopien, Aufnahme in elektronische Medien u.ä.m. (auch auszugsweise) nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers