

Holen wir uns Unterstützung!

Dajanas PTA-Examen liegt noch nicht lange zurück, Diana ist schon seit einigen Jahren im Beruf. Bei kniffligen Fragen besprechen sich die beiden gerne. Dieses Mal geht es um **Inkontinenz-Beratung.**



Diana Walther
Apotheke zum Löwen Offenbach

Dajana: Du Diana, wann hast du eigentlich das letzte Mal Inkontinenz-Produkte auf Rezept abgegeben?

Diana: Wie kommst du denn darauf?

Gerade habe ich einen Kunden bedient, der Vorlagen gekauft hat. Als Selbstzahler. Ich bin ja noch nicht so lange mit der Ausbildung fertig, aber früher kamen die Kunden doch auch häufig mit Rezepten über In-

kontinenz-Produkte in die Apotheken, oder?

Ja, aber das ist durch die Verträge, die jede einzelne Apotheke mit der jeweiligen Krankenkasse des Kunden schließen muss, sehr kompliziert geworden. Unsere Chefin hat sich dagegen entschieden, da die Monatspauschalen immer weiter sinken und der Beratungsaufwand zudem hoch ist, sodass nicht immer wirtschaftlich gearbeitet werden kann. Die Basisversorgung muss aber innerhalb der Pauschalen kostenfrei abgegeben werden.

Wirtschaftlicher ist eine Anzahl-Versorgung. Denn auf minderwertige Produkte auszuweichen, das passt nicht zum Leitbild unserer Apotheke.

Gerade so eine Erstversorgung stelle ich mir zeitaufwändig vor. Aber besonders befriedigend ist die momentane Situation für die Betroffenen nicht. Innerhalb der Pauschale gibt es nur ein Mindestmaß an Qualität. Für mehr Qualität müssen Aufzahlungen geleistet werden, aber dafür muss man als Berater auch die richtigen Argumente parat haben.

Das mit der Qualität hören wir ja immer wieder von unseren Stammkunden, die selbst von Inkontinenz betroffen sind oder Angehörige pflegen und die Produkte von anderen Stellen beziehen. Keine individuelle Beratung, minderwertige Produkte und häufig auch zu wenig für den tatsächlichen Bedarf. Die Kunden würden lieber wieder über uns versorgt werden. Darum möchte unsere Chefin da auch gerne wieder einsteigen.

Echt? Das weiß ich ja noch gar nicht. Oh je, für die Kunden finde ich das ja richtig gut. Aber ich weiß nicht, ob ich das überhaupt kann.

Ich fühle mich in der Beratung auch nicht sicher. Die verschiedenen Produkt-Kategorien kenne ich natürlich. Aber es geht darum, das optimale Produkt für die momentanen Bedürfnisse des Kunden zu finden und dann zu erklären, warum eine Premium-Versorgung die bessere Alternative für sie ist. Mach dir mal keine Sorgen. Die Chefin weiß selbst, dass das nicht so ganz einfach ist und hat ein Anamnese-Tool von HARTMANN abonniert.



Dajana Hamilton
Apotheke zum Löwen Offenbach

Was genau ist das?

Das ist ein Online-Tool, das durch das Beratungsgespräch führt. Es vereinfacht die Inkontinenz-Beratung. Da kann man anhand von Fragen an den Kunden genau herausfinden, welches Produkt den individuellen Bedürfnissen entspricht. INCOAID heißt es. Ich habe es mir auch noch nicht angesehen. Wir erhalten noch eine Schulung, aber es soll quasi selbsterklärend und sehr hilfreich sein.

Das Wort „selbsterklärend“ kann ich echt nicht mehr hören! Können wir schon auf INCOAID zugreifen? Gerade ist es ruhig. Dann können wir es uns doch schon mal ansehen, wenn es so leicht zu verstehen ist.

Gerne! Komm wir holen uns das Tablet oder wir gehen an den PC in der Beratungsecke. Da können wir in Zukunft dann auch die Gespräche mit den Inkontinenz-Kunden führen. Ist ja doch ein heikles Thema.

Schau, über incoaid.de kommt man auf die Seite und ein Passwort haben wir auch schon vergeben. ... und schon sind wir drin!

Ah, geh erst mal oben rechts ins „Menü“, da können wir uns einen Überblick verschaffen.

Ok, hier geht es zur Beratung und dort kann man verschiedene Einstellungen vornehmen. Fangen wir mal mit den Einstellungen an.

Wir können unsere Kontaktdaten hinterlegen. Wofür denn das?

Ich denke, dass man dem Kunden im Anschluss an die Beratung ein PDF mit dem Versorgungsvorschlag ausdrucken und mitgeben kann. Da stehen dann wohl auch gleich unsere Kontaktdaten drauf.

Sehr praktisch! Und hier geht es zu den Krankenkassen. Man kann hier alle Krankenkassen auswählen, mit denen man einen Vertrag abgeschlossen hat. Da werden dann die jeweiligen Pauschalen bei der Berechnung des Versorgungsvorschlags berücksichtigt.

Das nimmt uns einiges an Arbeit ab.

Ja, und mir die Angst, was falsch zu berechnen. Man kann sogar eigene Verkaufspreise hinterlegen.

Jetzt gehen wir mal in die Beratung. Hier steht „Beratung starten“. Aha, zuerst muss man den Berater eingeben, also zum Beispiel mich, und dann die persönlichen Daten des Kunden. Die Krankenkasse, den Namen und das Geburtsdatum. Bei den Krankenkassen erscheinen nur die, die man vorher ausgewählt hat.

Also die, mit denen man einen Versorgungsvertrag hat. Gut, dann wird es nicht so unübersichtlich.

Man kann auch „Private Krankenkasse“ oder „Selbstzahler“ wählen. Damit sind dann alle Möglichkeiten abgedeckt. Gib mal was ein, damit wir nachher auch einen Vorschlag erhalten.

Ok, wenn die Pflichtfelder ausgefüllt sind, kann man mit der Anamnese starten. Das ist ja tatsächlich ganz leicht. Hier gibt es Fragen zur Art der Inkontinenz, also ob es sich um Stuhl- oder Urininkontinenz oder sogar um beides handelt, wie stark die Inkontinenz ist und ob sie eher am Tag oder in der Nacht auftritt.

Dann kommen die Faktoren, die die Inkontinenz beeinflussen können. So was wie entwässernde Medikamente.

Als nächstes wird nach der Mobilität und gegebenenfalls nach dem Pflegegrad gefragt.

Das ist ja auch wichtig bei der Produktauswahl. Und als letztes kommen Fragen zu den Bedürfnissen des Kunden. Hier kann man Informationen zur Trinkmenge, zu Hautproblemen, zur Konfektionsgröße und so weiter eintragen.

Man kann sogar eingeben, welche Kriterien dem Kunden besonders wichtig sind: Tragekomfort, Diskretion, Saugleistung und Hautverträglichkeit. Das hilft dann im Gespräch die Aufzählung zu begründen. Wozu ist denn dieser Hilfeschalter?

Ich schalte ihn mal ein. Da werden zu den einzelnen Anamnese-Fragen Tipps für die Gesprächsführung und Zusatzinformationen eingeblendet. Praktisch!

Wenn wir jetzt die Anamnese-Fragen vollständig beantwortet haben, können wir uns die Produkt-Empfehlung anzeigen lassen. Das kann auch bei kritischen Kunden hilfreich sein. Manch einer lässt sich von einem Tool, das ganz neutral auswählt, leichter überzeugen.

Ich gehe jetzt mal auf Produkt-Empfehlung. Da bin ich mal gespannt, was das Tool vorschlägt und was es berechnet. Es schlägt insgesamt vier Produkte von HARTMANN vor. Moment ...

Ja, zwei Premium-Produkte und zwei Basis-Produkte.

Ah, ich verstehe! Die Basisprodukte erfüllen die Mindestanforderungen an Inkontinenz-Hilfen. Und die Premium-Produkte sind die Wunschversorgung für die optimale Versorgung mit mehr Komfort. Bei privat Versicherten oder Selbstzahlern werden dann bestimmt nur die zwei Premium-Produkte angezeigt.

Wähle jetzt mal eines der Produkte aus. Und jetzt hier auf „Versorgung berechnen“. Ja, siehst du, beim Premium-Produkt wird gleich die Aufzählung berechnet. Super! Hier

kann man sich auch noch die Produkteigenschaften und -vorteile anzeigen lassen. Das sind gute Argumente, um dem Kunden die notwendige Aufzählung verständlich zu machen.

Jetzt nochmal zurück und das Gleiche fürs Basis-Produkt. Wie erwartet: Keine Aufzählung!

Und hier wird auch angegeben, wie viel Stück der Einlagen oder Vorlagen der Kunde pro Tag und entsprechend pro Monat braucht.

Man kann es bei Bedarf auch verändern, aber ich bin froh, dass das Tool da einen Richtwert vorgibt. Ich könnte das gar nicht einschätzen.

Bei einer Erstversorgung finde ich es auch schwer das einzuschätzen. Hier kann man sich alle Daten nochmal zusammenfassen lassen. Einmal für unsere Dokumentation und dann auch um einen Versorgungsvorschlag für den Kunden auszudrucken oder per Mail zu verschicken.

Also wirklich! Die haben an alles gedacht! Und es ist tatsächlich ganz leicht zu bedienen. Das Tool gibt dem Gespräch einen roten Faden. Da kann man ganz souverän beraten.

Und schnell geht es auch, es wird ja schon alles berechnet und man muss das Beratungsgespräch nicht aufwändig nachbereiten.

Also, ich finde es super, dass ein Unternehmen so eine digitale Hilfe an die Hand gibt. Jetzt hab ich ein besseres Gefühl bei der Inkontinenz-Beratung. ■

*Den Dialog begleitete
Sabine Breuer*