



PKA-FORTBILDUNG

Mitmachen und punkten!

	A	B	C
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Einsendeschluss ist der **31. Dezember 2015.**

DIE PTA IN DER APOTHEKE
Stichwort: »Teambesprechung«
Postfach 57 09
65047 Wiesbaden

Oder klicken Sie sich bei www.pta-aktuell.de in die Rubrik Fortbildung. Die Auflösung finden Sie dort in zwei Monaten.

Unleserlich, uneindeutig oder unvollständig ausgefüllte Fragebögen können leider nicht in die Bewertung einfließen, ebenso Einsendungen ohne frankierten/adressierten Rückumschlag.

© vege / fotolia.com



TEAMBESPRECHUNG

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE 11/2015 sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der richtigen Antworten vom Fragebogen im nebenstehenden Kasten an und schicken Sie diesen Antwortbogen zusammen mit einem adressierten und frankierten Rückumschlag an unten stehende Adresse. Oder Sie klicken sich bei www.pta-aktuell.de in die Rubrik Fortbildung und beantworten den Fragebogen online. Wer mindestens acht Fragen richtig beantwortet hat, erhält in der Kategorie 7 (Bearbeitung von Lektionen) einen Fortbildungspunkt. Dieser wird von den Apothekenkammern Hamburg und Nordrhein (Veranstaltungsnummer 2015-12/PKA) vergeben und gilt in den Kammerbezirken Nordrhein und Hamburg.

Ihr Fortbildungspunkt zum Thema

Datum

Stempel der Redaktion

Absender

Name

Vorname

Beruf

Straße

PLZ/Ort

Ich versichere, alle Fragen selbstständig und ohne die Hilfe Dritter beantwortet zu haben.

Datum/Unterschrift

Teambesprechung

Apothekenmitarbeiter, in denen Teamgeist steckt, sind der erste Schlüssel zum Erfolg. Effektive Meetings tragen hierzu bei. Auch PKA können hier sinnvoll mitwirken.

Die Vorbereitung und Durchführung von Teamsitzungen und Dienstbesprechungen ist reine Chefsache!? Mitnichten! Auch Mitarbeiter können als Moderatoren Meetings führen oder Protokollant sein. Diese Herausforderung stärkt zudem Organisations- und Kommunikationskompetenzen sowie das Selbstwertgefühl. Voraussetzung: Es gibt klare Regeln, quasi sinnvolle Vorgaben, um ein Teammeeting zum Erfolg zu führen. Leider haben die Vorteile viele Apothekenleitungen bisher noch nicht erkannt.

Gute Vorbereitung PKA Dorothea L. war so aufgeregt wie seit ihrer Abschlussprüfung zur PKA nicht mehr. Sie war ausserkoren, das erste Mal eine Teambesprechung zu leiten. Das war nichts Ungewöhnliches mehr in ihrer Apotheke, denn die Chefin hatte schon vor einiger Zeit proklamiert, den Mitarbeitern mehr Eigenverantwortung zu übertragen und sich nur „im Notfall“ noch helfend oder korrigierend einzuschalten. Für PKA Dorothea L. jedoch war es ihre Premiere. Sie hatte sich deshalb intensiver mit dem Thema Vorbereitung einer Teambesprechung, Aufgaben eines Moderators sowie dem Thema „sinnvolle Meeting-Kultur“ auseinandergesetzt, um die Besprechung im Lot zu halten und nicht ausarten zu lassen. Schließlich sollte nicht das Sitzfleisch über das Gehirn triumphieren, sondern die Apotheke effektiv vorangebracht werden. Und hierzu war gute Vorbereitung die halbe Miete. Als Termin für die regelmäßige, monatlich stattfindende Teamsitzung stand der zweite Mittwoch im Monat schon seit langem fest.

Gebot Nr. 1: Tagesordnung aufstellen PKA Dorothea L. sammelte deshalb im Vorfeld die zu behandelnden Themen. Die Chefin hatte ihr die meisten Punkte schon genannt, eine Kollegin war zudem auf einem Seminar zum Thema „Cross Selling“ gewesen und sollte hierüber berichten. Sie befragte auch die anderen Mitarbeiter, welche Besprechungsinhalte ihnen zusätzlich wichtig sind. Zudem hing sie drei Tage vor dem Meeting-Termin die vorläufige Tagesordnung am „Schwarzen Brett“ der Apotheke auf, damit jeder sich schon Gedanken zu den genannten und womöglich noch neuen

Themen machen konnte. Als „Reminder“ für mögliche Themen hatte sie eine Liste:

► **Der vergangene Monat: Rückblick**

Wurden Ziele der letzten Teamsitzung(en) umgesetzt? Welche Fortbildungsveranstaltungen wurden besucht? Kurzreferat hierzu! Gab es Kundenkritik oder -lob? Umgang hiermit!

► **Der kommende Monat: Aktionsplanung**

Welche Serviceleistungen mit welchen Produkten werden geboten? Neue Sortimente in Frei- und Sichtwahl, Empfehlungslisten, wesentliche Argumente in der Information und Beratung der Kunden

► **Verbesserungsvorschläge:**

Optimierung der Arbeitsabläufe, notwendige bzw. sinnvolle Anschaffungen, Einsparpotentiale

► **Unternehmerische Aktivitäten (Chefin):**

Branchentrends, Einführung neuer Computerprogramme, Neugestaltung der Offizin, Marktchancen der Apotheke, Stärken und Schwächen der Mitbewerber; progressive Apothekenleitungen gehen auch auf Marktdaten, betriebswirtschaftliche Kennziffern ein.

► **Sonstiges:**

Diskussion innerbetrieblicher Schwierigkeiten, persönlicher Wünsche, Urlaubsplanung, Weiterbildungsmaßnahmen, Themen von allgemeinem Interesse.

PKA Dorothea L. wusste: Spätestens zu Anfang der Teamsitzung hatte schließlich eine feste Tagesordnung festzustehen, die jeder entweder direkt in Blattform vor sich liegen hatte oder zumindest per Flipchart immer sichtbar war. Deshalb ging sie am Nachmittag den Zettel mit den Themen nochmals durch und schätzte den Zeitbedarf für die einzelnen Punkte. Nicht mehr als sieben Tagesordnungspunkte? Gut! Die Besprechung sollte schließlich einen Zeitrahmen von nicht mehr, aber auch nicht weniger als einer bis eineinhalb Stunden haben. Zu lange Sitzungen sind schlichtweg kontraproduktiv. Und deutliche Zeitüberschreitungen für einzelne Punkte führen erfahrungsgemäß zu Stress, Frust und Zeitdruck für die anderen Themenpunkte.

Gebot Nr. 2: Ansprechende Arbeitsatmosphäre schaffen

Ohne optimale äußere Bedingungen für eine Besprechung geht nichts. PKA Dorothea L. hatte den Aufenthaltsraum/das Notdienstzimmer deshalb gelüftet und mit genügend Sitzgelegenheiten für die teilnehmenden Kollegen/Chefin sowie einem Tisch ausgestattet. Störungen durch Kundenbesuch beziehungsweise Telefonate waren, da die Besprechung außerhalb der Apothekenöffnungszeiten stattfand, unwahrscheinlich. Organisatorische Hilfsmittel wie ein Flipchart mit bunten Filzschreibern, zur Ideensammlung auch Karteikarten und Befestigungsadeln oder Tesafilm hatte die Apothekenleitung einmal angeschafft. Sie wollte sie nutzen, unbedingt notwendig waren diese Hilfsmittel aber nicht. Für das Kurzreferat zur Fortbildung hatte sie der Mitarbeiterin schon im Vorfeld einen Zeitrahmen von zehn, aber nicht mehr als fünfzehn Minuten mitgeteilt. Für Getränke und einen kleinen Imbiss (belegte Brötchen, Pizza) hatte sie ebenfalls gesorgt.

„TEAMBESPRECHUNGS-SAU“ EINFÜHREN

Zur Disziplinierung bei Teambesprechungen kann gemeinsam ein „Schweinderl“, neudeutsch „Meeting-Sau“ genannt, aufgestellt werden: Bei Unpünktlichkeit, fehlender Vorbereitung oder bis zum Teamtreff zwar vereinbarter, aber nicht erledigter Arbeit hat der Betreffende beispielsweise einen Euro zu zahlen. Wenn nach einem Jahr die Sau geschlachtet wird, zeigt sich der Erfolg – so oder so...

Gebot Nr. 3: Spielregeln klar machen PKA Dorothea L. schaute noch einmal auf ihre Checkliste mit den Aufgaben des Moderators. Notiert hatte sie stichwortartig:

- Pünktlicher Beginn
- Kurzer Dank für das Kommen
- Überblick über die Themen der Besprechung geben
- Protokollanten bestimmen (vor der Sitzung informieren)
- Spielregeln der Besprechung wiederholen.

Und als kleinen Hinweis an sich selbst:

- Eine gute Moderation macht Betroffene zu Beteiligten.

Insbesondere das „Reinröpfeln“ oder gar unentschuldigte Fernbleiben von Mitarbeitern stört einen Teamsitzungs-Ablauf und demotiviert. Das wusste sie aus eigener Erfahrung. Aber pünktlich um 19:30 Uhr hatten sich alle im Aufenthaltsraum/Notdienstzimmer eingefunden. Mit ein paar kurzen Worten begrüßte Dorothea L. alle, stellte die Themen kurz vor und bestimmte, wie vorher abgesprochen, ihre Kollegin Anna zur Protokollantin. Anschließend wie-

derholte sie die „Spielregeln“ des gemeinsamen Umgangs, an die sich alle zu halten haben:

- Killerphrasen werden nicht geduldet
- Ausreden lassen, nicht durcheinander reden
- Keine „Nebengespräche“
- Jede Meinung zählt
- Keine persönlichen Angriffe
- Wir bleiben sachlich
- Was gesagt wurde, bleibt im Raum

Gebot Nr. 4: Der Moderator führt Dass die Aufgabe des Moderators nicht ganz einfach ist, wusste PKA Dorothea L. Schließlich galt es nicht nur anfangs alle zu begrüßen und am Ende die Sitzung zu schließen. Vielmehr hatte sie konsequent alle Themenpunkte abuarbeiten, die Diskussion zu leiten, durfte dabei das Ziel nicht aus den Augen verlieren, hatte das Gespräch zu steuern. Als Moderator gilt es Redezeiten zu begrenzen, Vielredner also zu bremsen, umgekehrt Stille zu aktivieren – etwa indem konkret Fragen an sie gerichtet werden. Zudem hat der Meinungs austausch ohne konkrete Informationen auf ein Minimum reduziert zu werden, die Körpersprache der Teilnehmer ist zu beobachten und Zwischenergebnisse gilt es öfter zusammenzufassen. Für Letzteres nutzte Dorothea L. zur Visualisierung dann tatsächlich auch das Flipchart.

Vorteile im Blick Für die Apotheke und die Apothekenleitung macht die Delegation der Planung und Durchführung einer Teamsitzung an eine Mitarbeiterin, eine PKA, durchaus Sinn. Zusammen mit der stärkeren Verantwortung durch die Delegation von Aufgaben an die Mitarbeiter – natürlich entsprechend ihrer jeweiligen Kenntnisse und Neigungen – werden durch sinnvoll durchgeführte Teambesprechungen, deren Ergebnisse aktiv umgesetzt werden, für die Apotheke kreative Ressourcen und ein Wir-Gefühl freigesetzt. Der entscheidende weitere Erfolgsfaktor im Wettbewerb um die Kunden. Und diese sichern letztlich auch wieder den Arbeitsplatz...

Tipp Teamsitzungen einfach dokumentieren! Lesen Sie diesen Artikel online auf www.pta-aktuell.de und laden Sie ein Beispielformular für ein Ergebnisprotokoll herunter. ■

Dr. Eva-Maria Stoya, Apothekerin/ Journalistin



**Lesen Sie
online weiter!
Webcode: F1195**



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese auf die Titelseite der Fortbildung.

- 1. Welche Aussage stimmt? Als Mitarbeiterin eine Teambesprechung zu leiten ...**
 - A. ist gesetzlich verboten.
 - B. ist eine Herausforderung, die Organisations- und Kommunikationskompetenzen sowie das Selbstwertgefühl steigert.
 - C. wird von vielen Apothekenleitungen schon praktiziert.
- 2. Was wäre die schlechteste Variante? Die Themen einer Teambesprechung sollten ...**
 - A. erst während der Teamsitzung bekannt gegeben werden. Überraschungseffekte fördern die Kreativität.
 - B. im Vorfeld gesammelt werden.
 - C. am besten schon drei Tage vor Termin am „Schwarzen Brett“ für alle Mitarbeiter aushängen.
- 3. Wann sollten Teambesprechungen möglichst stattfinden?**
 - A. Einmal monatlich zu einem festen Termin.
 - B. Halbjährlich.
 - C. Jährlich.
- 4. Was gehört thematisch nicht in ein Apotheken-Teammeeting?**
 - A. Rückblick auf Geschehnisse des vergangenen Monats: Fortbildungen?
 - B. Aktionsplanung kommende Monate: Neue Serviceleistungen?
 - C. Essensbestellung: Welche Pizza wird bei welchem Lieferanten bestellt?
- 5. Wie lange sollte ein monatliches Teammeeting dauern?**
 - A. Eine bis eineinhalb Stunden.
 - B. Drei Stunden.
 - C. Vier Stunden.
- 6. Welches Gebiet eines Teammeetings kann von der Apothekenleitung definitiv nicht an Mitarbeiter delegiert werden?**
 - A. Eindämmen einer womöglich stundenlang geführten emotionalen Diskussion.
 - B. Kurzreferat einer besuchten Fortbildung.
 - C. Bericht über unternehmerische Aktivitäten.
- 7. Worauf sollte arbeitsatmosphärisch bei einem Teammeeting geachtet werden?**
 - A. Alle Mitarbeiter stehen. Das verkürzt die Sitzungsdauer.
 - B. Äußere Störfaktoren (Kundenbesuch, Telefonate) sollten ausgeschlossen sein.
 - C. Den Anwesenden ist die Agenda (Tagesordnung) nicht bekannt.
- 8. Was ist definitiv keine „Spielregel“ des gemeinsamen Umgangs beim Teammeeting?**
 - A. Keine „Nebengespräche“; jede Meinung zählt.
 - B. Emotionale Ausbrüche sind Teil der jeweiligen Person und müssen akzeptiert werden.
 - C. Ausreden lassen, nicht durcheinander reden.
- 9. Welche Aufgabe fällt nicht in die Rolle als Moderator?**
 - A. Diskussionsleitung, Gesprächssteuerung, Redezeitbegrenzung.
 - B. Ergebnissicherung.
 - C. Die eigene Meinung den anderen Sitzungsteilnehmern aufdrücken.
- 10. Ergebnissicherung für eine Teamsitzung bedeutet ...**
 - A. die Besprechungs-Ergebnisse werden in einem Protokoll schriftlich für jeden nachvollziehbar verankert.
 - B. ein schriftlicher Test für alle Mitarbeiter wie bei einer Lernziel-Erfolgskontrolle in der Schule.
 - C. eine Leistungsbeurteilung der Meeting-Teilnehmer durch den Moderator.

NEU für Ihre Apotheke

gsk

Verdeckt und schützt den Lippenherpes Ihrer Kunden.

Empfehlen Sie das neue

Zoviprotect®

Wirkstofffreies transparentes Lippenherpes-Patch

-  Bildet dank der **MicroAir-Technologie** ein ideales Wundheilungsumfeld
-  Hilft Krusten und Schorfbildung zu verhindern
-  **Ultradünn** und unauffällig
-  Kann mit Make-up **abgedeckt** werden
-  Hält bis zu **12 Stunden**



Von GSK, dem Hersteller von Zovirax® Lippenherpescreme
*IMS: Markt für Lippenherpes, Share MAT Juli 2015

Fachinformation Zovirax® Lippenherpescreme 5 % Aciclovir. Wirkstoff: Aciclovir. **Zusammensetzung:** 1 g Creme enthält: Aciclovir 50 mg sowie Cetylstearylalkohol (Ph. Eur.), Natriumdodecylsulfat, dickflüssiges Paraffin, Glycerolmonostearat, Macrogolstearat 100, Poloxamer 407, Propylenglycol, weißes Vaseline, Dimeticon 20, gereinigtes Wasser. **Anwendungsgebiete:** Zur lindernden Therapie von Schmerzen und Juckreiz sowie zur Beschleunigung der Krustenbildung beim natürlichen Heilungsverlauf von akuten Episoden wiederholt auftretender Lippenbläschen (rezidivierender Herpes labialis). **Dosierung:** Creme 5-mal täglich alle 4 Stunden tagsüber dünn auf die infizierten und die angrenzenden Hautbereiche auftragen. Eine Behandlungsdauer von 10 Tagen sollte nicht überschritten werden. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegenüber Aciclovir, Valaciclovir, Propylenglycol oder einem der sonstigen Bestandteile. **Besondere Warnhinweise und Vorsichtsmaßnahmen für die Anwendung:** Zovirax® Lippenherpescreme darf nicht auf Schleimhäute (z. B. in der Mundhöhle, am Auge oder in der Scheide) aufgetragen werden, da sonst mit lokalen Reizerscheinungen zu rechnen ist. Bei Vorliegen von schweren Störungen der körpereigenen Immunabwehr oder schweren Verlaufformen von rezidivierendem Herpes labialis ist diesbezüglich vor Behandlungsbeginn ein Arzt zu konsultieren.

Nebenwirkungen: Gelegentlich: vorübergehendes Brennen oder Stechen auf den behandelten Hautabschnitten. Eintrocknung, Juckreiz und Abschuppung der behandelten Haut. **Selten:** Erythem, Kontaktdermatitis. Eine Kontaktdermatitis ist daran zu erkennen, dass die oben genannten Nebenwirkungen verstärkt auftreten und über die mit der Creme behandelten Hautabschnitte hinausgehen. **Sehr selten:** Überempfindlichkeitsreaktionen vom Soforttyp einschließlich Angioödem.

Weitere Informationen siehe Fachinformation.

Nebenwirkungsmeldungen richten Sie bitte ggf. an 0800/6645626 oder unternehmen@gsk-consumer.de
GlaxoSmithKline Consumer Healthcare GmbH & Co. KG, Bußmatten 1, D-77815 Bühl

von
ZOVIRAX®
Lippenherpescreme
der Nummer 1 bei
Lippenherpes*



www.zoviprotect.de