

Auslandspraktikum in der Benu Aptieka in Riga / Lettland

Im Monat März 2025 habe ich mein Auslandspraktikum in der Benu Apotheke in Riga absolviert. Vom 03.03. bis zum 28.03. 2025 habe ich die Möglichkeit bekommen, aktiv in den Apothekenalltag einer Apotheke in Lettland einzutauchen.

Die Benu Apotheke ist wie viele Apotheken in Lettland eine Kettenapotheke, die über das ganze Land verteilt Standorte hat. Die Apotheken sind zudem alle gleich aufgebaut und unterscheiden sich im Sortiment kaum. Andere Apothekenketten sind z.B.: Meness Aptieka oder die Apotheka. Apotheken mit einem festen Inhaber gibt es nur sehr selten in Lettland. Diese haben durch die großen Ketten stark um ihre Existenz zu kämpfen.

Meine Apotheke liegt in dem Einkaufscenter „TC Spice“ zentral im Bezirk Maurupe. Die Apotheke hat von Montag bis Sonntag und auch an Feiertagen von 9 Uhr bis 22 Uhr geöffnet.

Insgesamt beschäftigt die Apotheke 15 Angestellte, die abwechselnd in 12 Stunden Schichten arbeiten. Die Apotheke ist ähnlich wie in Deutschland aufgebaut. Es gibt einen Verkaufsraum, indem sich die Kunden frei bewegen und sich Produkte nehmen können, eine Sichtwahl mit Produkten die apothekenpflichtig sind und eine Beratung brauchen. Außerdem einen Pausen-/Aufenthaltsraum mit kleinen Fächern für die persönlichen Dinge der Angestellten, ein Lagerraum mit allen möglichen Übervorräten. Sowie ein Büro und einen Raum, mit einem Arbeitsplatz, wo die neue Ware ankommt und ausgepackt wird.



In Lettland gibt es 3 Berufe in der Apotheke. Den **pharmacist manager**, den **pharmacist assistant** und den **pharmacist technical assistant**. Der **pharmacist manager** ist der Apothekenleiter und entscheidet, wie in Deutschland der Filialleiter, wie in speziellen Situationen gehandelt wird. Er ist auch zuständig für alle Bestellungen für die Apotheke und das Retourenmanagement. Um diese Tätigkeit auszuführen, muss er 6 Jahre studieren.

Der **pharmacist assistant** ist vergleichbar mit unserem pharmazeutisch-technischen Angestellten. Er ist für Verkauf, Beratung und Dienstleitung in der Apotheke zuständig und muss 3 Jahre studieren.

Der **pharmaceutical technical assistant** ist in Lettland eine Hilfskraft in der Apotheke. Er muss weder studieren noch eine Ausbildung absolvieren. Seine Aufgaben ist es die Ware bei Ankunft in der Apotheke auszupacken, mit dem Lieferschein abzugleichen und nach vorne in den

Verkaufsraum zu stellen. Zudem unterstützt er Apothekenleitung und Apothekenassistenten, mit Sachen wie Regale auswaschen oder Oberflächen desinfizieren.

Das Sortiment der Benu Apotheke umfasst ein breites Band an Nahrungsergänzungsmitteln, Kosmetika und Pflegeprodukte für Körper und Haar. Klassische Marken wie Orthomol, Diasporal Magnesium von Protina, Avene, LRP, Eucerin, Bioderma und Ducray stehen auch hier in den Regalen.



Wie auch in Deutschland ist ein Überleben allein mit Rezepten kaum bis gar nicht möglich, deshalb wird auch in Lettland mit sehr viel Zusatz- und Impulsverkäufen gearbeitet.

Zudem kommen viele Letten zuerst in die Apotheke und kaufen sich Produkte gegen ihre Beschwerden, bevor sie einen Arzt aufsuchen, um abzuklären was sie benötigen.

Das digitale Arbeiten wie zum Beispiel mit einem Kommissionierer oder elektronischen Preisschildern gibt es in den Benu Apotheken nicht. Es wird klassisch mit einem Preisetikettierer ausgepreist oder mit weißen Papierschildern in der Leiste vor dem Regal sichtbar gemacht, wie viel das Produkt kostet. Mit gelben und orangenen Schildern lassen sich Angebote sichtbar machen.



Wie, was und wo welches Produkt im Regal steht, wird über ein Planogramm der Firmen und Hersteller entschieden. Da die Firmen die Apotheken dafür bezahlen, dass diese ihre Sachen verkaufen, entscheiden die Firmen auch, wo welches Produkt seinen Platz hat. Dies kann von Saison zu Saison variieren und sich ändern.

Eine weitere wichtige Ausstattung, die in Deutschland fast so gut wie in der jeder Apotheke vorhanden ist, ist der Kommissionierer. In Lettland stehen noch Generalalphabeten im BackOffice, welche manuell eingeräumt und sortiert werden müssen. Da es heute aber viel zu viele Produkte und Medikamenten gibt, passt nicht alles rein und es stehen Regale daneben, die mit großen und sperrigen Packungen gefüllt sind.

Im Gegensatz zu Deutschland, welches das E-Rezept vor ca. 2 Jahren eingeführt hat, gibt es in Lettland die elektronischen Verschreibungen mittlerweile seit über 10 Jahren. Mit der

Personalausweisnummer kann das Rezept dann in dem entsprechenden Portal hochgeladen und auch wieder abgerufen werden.

Bestellungen werden nur von dem pharmacist manager gemacht. Dieser entscheidet anhand von Listen, wie zum Beispiel: Verschreibungspflichtige AM, OTC-AM, kurz-vor-dem-Verfall-AM, was nachbestellt werden muss und was nicht. Das System kann aber auch so eingestellt werden, dass es ab einer bestimmten Menge von allein eine Bestellung auslöst.

Bestellt wird nur über den lettischen Großhandel. Einen direkten Kontakt mit den Firmen und Herstellern gibt es im Bestellwesen nicht. Der Hauptgroßhandel der Benu Apotheke ist Tamro Baltics. Dieser gehört zu der Tamro Group, welche Teil der deutschen Phoenix Company ist. Neben diesem gibt es aber noch weitere, wie zum Beispiel: Magnum.

Bestellungen, die täglich bis 17 Uhr eingehen, werden am nächsten Morgen geliefert. Auch haben die Benu Apotheken einen Onlineshop, in welchem Produkte verkauft werden. Allerdings nur OTC-Produkte oder freiverkäufliche Artikel. Neben den Onlineshops bestellen die Menschen aber auch über die Serviceplattform WOLT Produkte und Artikel, welche von den Angestellten zusammengesucht und eingepackt werden. Diese werden anschließend per Lieferservice WOLT zu den Menschen nach Hause gebracht.

Auch mit Diebstählen haben Apotheken in Lettland zu tun. Gegen die Diebstähle geht man ähnlich wie in Deutschland vor und stellt Leerverpackungen in die Regale. Die Kunden werden um Nachfrage zu dem gewünschten Produkt gebeten.



In Zeiten der Lieferschwierigkeiten gab es in Lettland zu Beginn ebenfalls viele Engpässe, die die Apotheken vor Herausforderungen stellten. Doch im Vergleich zu Deutschland haben die Großhändler in Lettland eine bessere Verteilung der Produkte geschafft, sodass die Versorgung der Bevölkerung sichergestellt war. Heute ist fast alles wieder lieferbar / verfügbar.

Neben der MSV3 Bestellmöglichkeit, können Apotheken aber auch online im Latvijas Prescription Portal nachgucken, welcher Großhandel das gewünschte Produkte vorrätig hat oder wann es wieder verfügbar sein wird.

Die klassische Variante, per Telefon anrufen und Nachfragen gibt es auch und wird vor allem bei lieferschwierigen Produkten und Arzneimitteln benutzt.

Sollte ein Produkt mal nicht vorrätig sein, der Kunde es aber unbedingt noch am selben Tag haben wollten, können alle Benu Apotheken den Bestand der anderen Apotheken einsehen und den Kunden an eine andere Apotheke weiterleiten.

Wenn ein Kunde sich dazu entscheidet, Medikamente bei der Apotheke zu bestellen, wird das in ein Buch mit Telefonnummer und Namen des Kunden notiert und per Hand beim GH bestellt. Der Kunde wird nach Wareneingang des Medikamentes angerufen und zum Abholen informiert.



Letztendlich kann ich sagen, dass der Apothekenalltag in Lettland viel einfacher und gelassener ist als in Deutschland. Sowohl die Menschen als auch die Apothekenmitarbeiter sind entspannter und viel weniger gestresst als wir in Deutschland.

Dieser Monat hat mir viele neue Eindrücke und Momente verschafft. Ich habe liebe, freundliche Menschen kennengelernt, mit denen ich eine tolle Zeit hatte!

Bericht: Franka B.