

Im Maschinenraum von Noweda: Wie unsere Medizin so schnell in unsere Apotheken kommt

Die Apotheken sind schneller als Amazon Prime. Sie liefern meist innerhalb von zwei Stunden. Wir waren zu Besuch beim Großhändler Noweda und erklären, wie die Medizin in die Apotheke kommt. Von Iris Müller

Winfried Radinger hat rund 7000 verschiedene Medikamente in seiner Altstadt-Apotheke am Markt. „Wir haben hier eine zentrale Lage und brauchen ein breites Warenlager“, erklärt der Apotheker. Manche Kollegen könnten sich spezialisieren, je nachdem, welche Ärzte in direkter Umgebung sind. Bei Radinger kommt aber rund 40 Prozent Laufkundschaft vorbei, und die braucht alles Mögliche.

Noweda aus Essen kommt fünfmal am Tag

Trotz des breiten Warenlagers muss Radinger täglich Medikamente bestellen, die er nicht vorrätig hat. Fünfmal am Tag kommt ein Fahrer vom Großhandel Noweda aus Essen mit einer Lieferung. „Innerhalb von zwei Stunden haben die Kunden ihre Ware“, erklärt Radinger. Das funktioniert über ein spezielles Bestellsystem. Darin sind alle in Deutschland zugelassenen Medikamente und alle apothekenüblichen Produkte, auch Mückensalbe, Tees und Traubenzucker mit ihrem aktuellen Lagerbestand gelistet. Geht der Vorrat zur Neige, bestellt das System automatisch Nachschub. Dazu kommen die Medikamente, die vom Kunden gewünscht sind und die, die ihm verschrieben wurden, in der Apotheke aber nicht vorrätig sind. „Rund 10 Prozent der Ware müssen wir extra bestellen“, erklärt Radinger.

Medikamente fehlen: Castrop-Rauxeler Apotheken haben mit Lieferengpässen zu kämpfen

Das meiste bestellt er über das Computersystem. Manchmal greifen er und seine Kolleginnen aber auch zum Telefon. Am anderen Ende ist der Großhandel Noweda (bei Gründung 1939 „Nordwestdeutsche Apothekergenossenschaft“) in Essen. „Wir bekommen am Tag rund 3500 Anrufe“, erklärt Tanja Kahlert, Mitarbeiterin der Unternehmenskommunikation. Das seien entweder kurzfristige Bestellungen, aber auch Nachfragen. Manchmal stehe ein Patient in der Apotheke, der ein Medikament beschreibt, den Namen aber nicht kennt. Da kann das Noweda-Team helfen, wenn es der Apotheker nicht kann.

Wir waren im „Maschinenraum“ von Noweda in Essen und haben die „Wanne“ Schritt für Schritt verfolgt: Schritt 1: Die betriebsame Mittagszeit

Bei Noweda laufen zur Mittagszeit die Drucker und Förderbänder heiß. Viele Menschen waren um diese Zeit schon beim Arzt und in der Apotheke und warten jetzt auf ihr Medikament. Jeder Auftrag wird hier ausgedruckt, bekommt einen Barcode und wird im ersten Schritt mit der Wanne „verheiratet“. In der Halle ist es kühl und laut. Die Drucker rattern, die Fließbänder rollen, die Mitarbeiter laufen geschäftig hin und her, manche mit blauen Einkaufskörben, andere mit Medikamenten-Schachteln und wieder andere mit großen Rollwagen. Rund 11.000 Aufträge werden hier täglich verarbeitet, das sind 25.000 Wannens. Vorbei an großen Kühlschränken, schließt sich eine Gittertür zur Rechten. „Das ist der BTM-Bunker“, erklärt Tanja Kahlert. Dort lagern Betäubungsmittel und hochpreisige Arzneimittel. „Die werden sehr liebevoll behandelt“, so Kahlert und meint damit, dass dort immer ein Auge drauf geworfen wird. Ist ein Medikament sehr teuer, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass es in der Altstadt-Apotheke in Castrop-Rauxel - und auch in anderen Apotheken - nicht vorrätig ist. „Ich muss immer in Vorleistung gehen“, erklärt Winfried Radinger. Da kämen schnell einige tausend Euro zusammen und das Risiko sei zu groß, die Ware „auf gut Glück“ in seinem Lager liegen zu haben. Schließlich haben auch Medikamente ein Verfallsdatum.

Schritt 2: Die Befüllung der Wannens

Im nächsten Schritt werden die Wannens befüllt. Auf ihrem rund fünf Kilometer langen Weg über das Rollband wird der Barcode regelmäßig gescannt. So weiß die Wanne, wo sie abbiegen muss. An unterschiedlichen Stellen stehen Mitarbeiter am Band und scannen den Code mit einem speziellen Kommissioniergerät, das sie am Handgelenk tragen. In dem Gerät erscheint eine Nummer. Dieses Medikament sucht der Mitarbeiter, scannt es wieder und legt es in die Wanne. Ist es das falsche Medikament, schlägt das Gerät am Handgelenk Alarm. Vom Schwangerschaftstest über Tee und Globulis bis hin zu Tabletten jeglicher Art ist alles dabei. Das System ist bombensicher, die Fehlerquote liegt nach Angaben von Tanja Kahlert bei unter einem Prozent. 120.000 Arzneimittel stehen in der riesigen Halle zur Auswahl. Noweda hat 20 Niederlassungen in Deutschland, insgesamt kommen sie auf 160.000 Arzneimittel. Gearbeitet wird im Schichtsystem, samstags weniger, sonntags und an Feiertagen in Notbesetzung. Schließlich werden auch dann Medikamente gebraucht, die die Notdienstapotheke eventuell nicht vorrätig hat.

Schritt 3: Der Wasserfall

Weiter geht die Reise der Wanne zu den so genannten Schnelldreherautomaten. Das sind Mittel, die besonders häufig nachgefragt werden - eben jene Schmerztabletten, Mückensalbe und Nasentropfen, die im Bestellsystem von Winfried Radinger vermerkt sind. Wieder wird der Code gescannt und die Medikamente fallen wasserfallartig in die Wannens. An den Automaten stehen Mitarbeiter, die wie fleißige Bienen immer für Nachschub sorgen.



Wie kommen die Medikamente zu Winfried Radinger, Inhaber der Altstadt-Apotheke? Dahinter steckt eine schnelle und raffinierte Logistik-Kette. © Matthias Stachelhaus.

Schritt 4: Die Peitsche

Bevor die Wanne jetzt auf Reisen gehen kann, kommt noch ein Deckel drauf und eine Maschine peitscht ein dunkelgraues Plastikband drumherum. Jetzt kann nichts mehr rausfallen. Die Wanne ist bereit für den Abtransport. Raus aus der kühlen Halle geht es für die Mitarbeiter durch eine Schiebetür, für die Wannens weiter auf dem Rollband in den angrenzenden Fuhrpark - eine Art Riesengarage. Die Wannens stehen nach Touren geordnet auf hohen Türmen. Die Fahrer laden sie in ihre Kühlfahrzeuge. Die Ladefläche der Fahrzeuge verfügt über eine Klimaanlage, sodass die gesetzlich vorgeschriebenen Lagerbedingungen für Arzneimittel eingehalten werden. Kahlert: „Beim Transport durch Versandapotheken gibt es diese Auflagen nicht. Dort lagern die Medikamente unter Umständen mehrere Stunden bei über 30 Grad in den Postfahrzeugen.“ Die Medizin, die Kühlschranktemperatur haben muss, wird bei Noweda zusätzlich in spezielle Styroporboxen verpackt, damit die Kühlkette eingehalten wird.

Schritt 5: Der Abtransport

Bei Noweda war die Wanne zu diesem Zeitpunkt von der „Hochzeit“ mit dem Auftrag am Anfang bis in den Transporter eine halbe Stunde unterwegs. Die Fahrer machen sich jetzt von Essen aus auf den Weg Richtung Castrop-Rauxel, aber unter anderem auch in sämtliche Stadtteile Essens, nach Düsseldorf, Wuppertal, Recklinghausen und viele weitere Ruhrgebietsstädte.

Schritt 6: Die Medizin ist in der Apotheke

Im letzten Schritt nehmen Winfried Radinger und sein Team die Wanne entgegen, checken, ob alles dabei ist, sortieren es ein und geben dem Fahrer die leeren Wannens zurück. „Die meisten Wannens kommen wieder hier an, es sind aber auch schon welche als Wäschekörbe oder Schlitten gesichtet worden“, sagt Tanja Kahlert, die auch von einer Noweda-Wanne weiß, die auf einer dänischen Insel als Behältnis für kostenlose Strandlektüre diente. Im besten Fall holt der Kunde jetzt seine Ware in der Altstadt-Apotheke ab. Im zweitbesten Fall muss Radinger noch einen Boten losschicken, der die Medikamente zum Kunden bringt. Und im ungünstigsten Fall taucht der Kunde nie wieder auf. „Das kommt immer wieder vor“, erklärt Radinger. Er kann die Medikamente dann entweder in sein Warenlager einsortieren, „wenn ich sie gebrauchen kann“, oder manchmal nimmt Noweda die Sachen wieder zurück. Oder aber er muss die Ware vernichten. „Das passiert beispielsweise bei Cremes, die wir selbst anrühren.“ Manche Kunden seien mysteriöserweise innerhalb von zwei Stunden geheilt. Auch ohne Medizin.

Auch Noweda hat nicht alles vorrätig

Täglich kommt es vor, dass Apotheker etwas bei Noweda bestellen, das dort zurzeit nicht vorrätig ist. „Das liegt dann aber nicht an uns, sondern am Hersteller“, betont Unternehmenssprecherin Tanja Kahlert. Winfried Radinger: „Ich gucke erst beim Großhändler nach. Wenn der das nicht hat, rufe ich beim Hersteller an.“ Der kann dann sagen, ob und wann das Medikament lieferbar ist. Je nach Situation muss der Kunde ein paar Tage oder auch Wochen warten. Bei einem Antibiotikum sei das aber ungünstig. Dann muss Radinger Rücksprache mit dem Arzt halten und nach Alternativen schauen, die der Großhändler Noweda oder Sanacorp, von denen er ebenfalls ein Mal am Tag beliefert wird, vorrätig hat.