

FACHKRÄFTEMANGEL UND DIGITALISIERUNG IM MITTELSTAND



Sonka Endelmann & Maximilian Bernd, Geschäftsführung Aktiv Apotheken OHG



Fachkräftemangel, Digitalisierung, Lieferengpässe und dann auch noch Corona: Die Apotheken in Deutschland sind in den vergangenen Jahren durch turbulente Zeiten gegangen. Kann eine Kooperation mit Giant-HR helfen, die Probleme zu lösen? Im Gespräch mit den Inhabern der hessischen Aktiv-Apotheken, Sonka Endelmann und Maximilian Bernd, haben wir uns von ihren Erfahrungen berichten lassen.

Frau Endelmann, Herr Bernd, können Sie unseren Lesern zunächst kurz Ihr Unternehmen vorstellen?

Natürlich. Wir betreiben mehrere Apotheken an unterschiedlichen Standorten, also in Wiesbaden, Frankfurt und in Liederbach, wo sich auch unsere Verwaltung befindet. Darüber hinaus stellen wir in einem eigenen Steril-Labor in Wiesbaden Rezepturen her, die unter strengsten Hygienebedingungen produziert werden müssen. Außerdem gehört ein eigener Lieferservice zu unserem Angebot, sodass wir insgesamt mehr als 100 Mitarbeitende beschäftigen.

Das klingt nach einem hohen administrativen Aufwand.

Das kann man so sagen!

Wie war den die Ausgangssituation, als Sie sich 2022 an Giant-HR wandten? Was waren Ihre Herausforderungen oder Anliegen?

Kurz gefasst: Wir waren in vielerlei Hinsicht extrem gefordert. Da ist zum einen natürlich der generelle Druck, der auf Apotheken heute lastet, zunehmende Bürokratisierung und die Lieferengpässe sind ja Themen, die uns alle beschäftigen.

Vor allem wünschten wir uns aber Unterstützung im HR-Bereich, um mehr Zeit für unsere eigentlichen Aufgaben als Apotheker zu haben. Dann die Pandemie, die zu einem erheblichen Mehraufwand führte, und zeitgleich die Notwendigkeit, unsere Apotheken fit für Neuerungen wie das E-Rezept zu machen. Unser größtes Problem bestand im Frühjahr 2022 aber tatsächlich

“Heute sind alle Stellen gut besetzt”

im Fachkräftemangel, was zu extremen Mehrbelastungen führte - für uns ebenso wie für unsere langjährigen Mitarbeitenden. Es war klar, dass wir handeln mussten, wir hatten nur noch keine Idee, wo wir anfangen sollten.

Wie kam es zu dem Entschluss, mit Giant-HR zusammenzuarbeiten?

Wir hatten intern über unsere Idee gesprochen, eine eigene Personalabteilung aufzubauen. Uns war damals aber noch völlig unklar, in welchem Umfang das erfolgen sollte und wie wir das Vorhaben am besten umsetzen. Aus unserem Netzwerk erhielten wir dann die Empfehlung, Herrn Dejl und Frau Döring zu kontaktieren. Es folgte dann ein erstes Online-Meeting, das uns sofort davon überzeugt hat, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Wodurch genau kam dieser Eindruck zustande?

Allein die Art der beiden, zuzuhören, die richtigen Fragen zu stellen, aber auch den Finger in die Wunden zu legen, ohne zu belehren... mich hat das beeindruckt. Es war ein sehr strukturiertes Gespräch und wir hatten den Eindruck, dass die beiden sofort verstanden, was die Ursachen für unsere Probleme waren und wie man sie lösen könnte.

Wir hatten bis dahin ja alles allein bewältigen müssen - und es häufte sich immer mehr an. Besonders im Personalbereich, wo wir bis dahin noch alles so erledigten, wie wir es gewohnt waren.

Und was genau hat sich dann geändert?

Alles, wirklich, man kann es nicht anders sagen. Wir haben den gesamten HR-Bereich ausgelagert und auch die Digitalisierung unserer HR-Geschäftsprozesse an Giant-HR übertragen. Es war wirklich erstaunlich zu sehen, was wir uns und unseren Mitarbeitenden bis dahin zugemutet hatten und wie viele Freiräume sich dann plötzlich auftaten.

Es war für alle eine riesige Erleichterung, als der Druck erst einmal nachließ.

Und wie ist es heute um den Fachkräftemangel in Ihren Apotheken bestellt?

Das ist ja gerade das Faszinierende an der Entwicklung. Wir dachten bis dahin wirklich, dass es einfach keine qualifizierten Mitarbeitenden mehr gibt und wir uns auf Dauer verkleinern müssten, um den Aufwand noch irgendwie bewältigen zu können.

Heute sind alle Stellen gut besetzt und wenn wir erneuten Bedarf haben, sorgt der von Giant-HR aufgestellte Rekrutierungsplan dafür, dass sofort gehandelt werden kann.

Daneben erhalten wir mittlerweile sogar wieder Initiativbewerbungen - es scheint sich also schon rumgesprochen zu haben, dass wir uns von Grund auf erneuert haben.

Gilt das nur für die Apotheken oder auch für das Labor und den Lieferservice?

Für alle Bereiche. Ich glaube, was uns besonders geholfen hat, ist gerade, dass wir unsere Standorte und Aufgaben nicht mehr isoliert voneinander betrachten, sondern sie als Einheit begreifen, in der alle Prozesse miteinander vernetzt sind. Und das wir jetzt standortunabhängig Zugriff auf alle Informationen haben, die wir gerade benötigen.

ÜBER DIE AKTIV-APOTHEKEN

Ihr Ansprechpartner in allen pharmazeutischen Belangen im Rhein-Main-Gebiet. In dritter Generation familiengeführt, bleiben wir dem Leitsatz der Gründer treu:

Fachkompetenz und Menschlichkeit stehen im Fokus unserer Arbeit. Diesen Unternehmensgrundsatz setzen wir für Sie mit über 100 Mitarbeitenden um in

- drei Apotheken
- einer großen zentralen Rezeptur
- einem hochmodernen Sterillabor
- und einem eigenen Liefersdienst

Durch die externe Personalabteilung haben wir zudem endlich wieder Zeit, uns auf unsere Hauptaufgaben zu konzentrieren – die aktuell herausfordernd genug sind.

Welche konkreten Maßnahmen haben dazu beigetragen?

Der durchgeführte HR-Check mit den Handlungsempfehlungen hat uns ein ganzes Maßnahmenpaket aufgezeigt, die alle in der richtigen Reihenfolge und Intensität zum Erfolg beigetragen haben. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass alle Maßnahmen individuell auf unsere Herausforderungen abgestimmt waren.

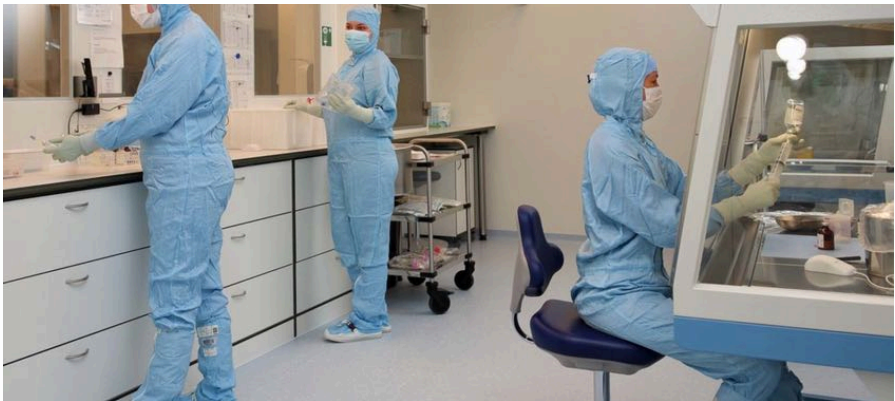
Ein wichtiges Instrument war auch der PulseCheck, also die Mitarbeiterbefragung. Zum einen, weil unsere Mitarbeitenden merkten, dass hier nicht einfach über ihre Köpfe hinweg entschieden wird, was das Vertrauen in alle Beteiligten gestärkt hat.

Zum anderen, weil sie wirklich tolle Impulse geben konnten, aus denen Giant-HR dann Handlungsempfehlungen abgeleitet hat.

Das klingt insgesamt nach einer positiven und wichtigen Erfahrung, die Sie gemacht haben. Wenn Sie darauf zurückblicken, was würden Sie anderen Mittelständlern raten?

Gute Frage. Ich denke, gerade in unserer Generation ist die Ansicht noch weit verbreitet, dass man sich als Gründer und Inhaber selbst um alles kümmern muss. Es schadet ja auch nicht, sich in allen Bereichen des eigenen Unternehmens gut auszukennen.

Aber es ist auch kein Versagen, anzuerkennen, dass man nicht in allem gleich gut ausgebildet sein kann. Wir sind Apotheker, wir wollen heilen, helfen, beraten und das Unternehmen auf einen guten Kurs halten. Warum sollten wir auch Experten für Digitalisierung und HR-Prozesse sein?



Und das Gute ist, dass es letztlich nicht nur uns geholfen hat, die Dinge neu zu ordnen. Wir haben jetzt beispielsweise wieder viel mehr Zeit, uns auf die Patientenberatung und die Weiterentwicklung des gesamten Unternehmens zu konzentrieren.

So kommt der Wandlungsprozess allen Beteiligten zugute: unseren Mitarbeitenden und Kunden, aber auch der gesamten Gesellschaft, der wir als Apotheker ja in besonderer Weise verpflichtet sind.

Und gibt es schon weitere Pläne für die Zukunft?

Ein wichtiger Schritt in die Zukunft ist sicher die weitere Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Hier sind, Stichwort KI, weitere Performanceverbesserungen zu erwarten. Und auch für den Bereich des Personalmanagements werden wir gemeinsam mit Giant-HR die weiteren Entwicklungen aufmerksam verfolgen und auf eine mögliche Umsetzung bewerten.

Das klingt nach einem guten Plan. Ich bedanke mich, dass Sie sich die Zeit für dieses Gespräch genommen haben, und wünsche Ihnen auch weiterhin viel Erfolg auf dem Weg in die Zukunft!