|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mit Wem? | Worüber? | Wann? | Wer? | Wie? |
| Mitarbeiter/innen gemeinsam | aktuelle Themen aus Apothekenalltag, Fortbildung, Qualitätsmanagement, etc. | Teamsitzung: Jeden ersten Dienstag im Monat 18:30 Uhr | Apothekenleitung, Mitarbeiter/innen | persönliches Treffen im Besprechungsraum |
| Mitarbeiter/innen gemeinsam | Vorkommnisse des Vortages, Beschwerden, Lieferengpässe, Personaleinsatz | Morgenbesprechung: An jedem Arbeitstag um 8:00 Uhr | Apothekenleitung, Mitarbeiter/innen | mündlich in Offizin, schriftlich, bei wichtigen Dingen |
| Mitarbeiter/innen gemeinsam | aktuellen Betrieb | jederzeit | alle Mitarbeiter untereinander, Apothekenleitung | mündlich |
| Mitarbeiter/innen einzeln | Individuelle Entwicklung, Schulungsbedarf, Arbeitszeiten, Feedback | Nach Vereinbarung zweimal pro Jahr | Apothekenleitung | Treffen im Büro |
| Kunde | Beratung Arzneimittel | bei Kundenkontakt | pharmazeutisches Personal, Apothekenleitung | mündlich, diskretes Gespräch, ggf. Beratungszimmer nutzen |
| Kunde | Beratung Kosmetik | bei Kundenkontakt | Frau XY (PKA mit Ausbildung zur Kosmetikerin), pharmazeutisches Personal, Apothekenleitung | mündlich |
| Ansprechpartner im Heim | Anfragen und Bestellungen | bei Kontakt mit Heim | PKA, PTA, Apotheker/in, Apothekenleitung | telefonisch |
| Ansprechpartner im Heim | Fragen zum Heimbelieferungsvertrag, Anfrage neuer Leistungen | bei Anfrage aus Heim | Apothekenleitung | telefonisch, persönlich |
| Ansprechpartner im Heim | Beschwerden | bei Kontakt mit Heim | Apotheker/in , Apothekenleitung | telefonisch, bei größeren Problemen persönlich |

Kommunikationsmatrix (Beispiele)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mit Wem? | Worüber? | Wann? | Wer? | Wie? |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Kommunikationsmatrix