

Weiterführende Informationen

Apotheken in Ulm und um Ulm besser als ihr Ruf

In Apotheken in Ulm und im Alb-Donau-Kreis mangelt es meist nicht an der pharmazeutischen Qualifikation der Apotheker. Wer ausführlich beraten wird, wird in der Regel auch gut beraten. Allerdings: Nicht selten fehlt den Apothekern die Bereitschaft zu einer sorgfältigen Beratung. Oft fällt bereits die Erfassung der Beschwerden und patientenspezifischen Vorgeschichte so oberflächlich aus, dass eine gute Beratung kaum möglich ist.

„Besser als die jüngsten Ergebnisse von Stiftung Warentest & Co. vermuten ließen“ – zu diesem Ergebnis kommt eine flächendeckende Untersuchung der Pesquisa GmbH in Apotheken in Ulm und im Alb-Donau-Kreis, die zwischen März und Mai 2008 durchgeführt wurde. Insgesamt suchten Testkunden mit drei verschiedenen Beratungswünschen 73 Apotheken auf, darunter alle 15 Apotheken in der Ulmer Innenstadt und 58 der 64 Apotheken im Alb-Donau-Kreis (inklusive den Ulmer Vororten). Dabei zeigte sich, dass Apotheker, die sich Zeit für eine sorgfältige Erfassung der Beschwerden und diesbezüglichen Vorgeschichte (die so genannte Anamnese) nehmen, bessere Empfehlungen abgeben, als Apotheker, die die Anamnese eher knapp halten. Die Bereitschaft zu einer ausführlichen Beratung ist damit – neben der pharmazeutischen Qualifikation des Apothekers – der entscheidende Erfolgsfaktor für eine geeignete Arzneimittelabgabe oder -empfehlung. Diese Bereitschaft war allerdings nicht überall zu finden. Als Tipp für ihren eigenen Besuch in der Apotheke empfiehlt Egon F. Siebein, Geschäftsführer der Pesquisa GmbH, daher allen Apothekenkunden: „Wenn Sie ausführlich beraten werden wollen, dann fragen Sie aktiv nach und haken Sie ein, wenn Ihnen eine Auskunft zu kurz oder ungenau ist.“

Im Test zeigte sich auch, dass die Beratung bei Schilderung der Symptome meist umfassender ausfällt als bei gezielten Produktwünschen. „Kunden, die nur einen konkreten Produktwunsch äußern, werden vom Apothekenpersonal oft als fachkundig unterstellt“, so Siebein. „Häufig wird dabei das Wissen der Kunden überschätzt. Denn kaum ein Kunde, der nach einem konkreten Arzneimittel fragt, kennt dessen genaue Wirkungsweise – ganz zu schweigen von Neben- und Wechselwirkungen.“ Apothekenkunden sind also im wahrsten Sinne des Wortes besser beraten, wenn sie ihre Symptome initiativ und ausführlich beschreiben und nicht nur ein konkretes Präparat verlangen. Zugleich sollten sich Apotheker bewusst machen, dass der durchschnittliche Apothekenkunde als Laie die pharmazeutische Wirkung eines Arzneimittels nicht beurteilen kann und auf die fachkundige Auskunft des Apothekenpersonals angewiesen ist.

Die Testszenarien im Einzelnen:

Fall A. Kopfschmerzen

Szenario: Ein Testkäufer klagt über Kopfschmerzen und fragt nach einem Kopfschmerzmittel. Hintergrund: Die Kopfschmerzen dauern bereits drei Tage. Bisher wurde Aspirin plus C eingenommen, das allerdings nur zu kurzzeitigen Linderungen führte (jeweils ein bis zwei Stunden nach Einnahme). Die Testkäufer gaben diese Informationen zunächst nur auf Rückfrage des Apothekers im Rahmen der Anamnese. Fehlten entsprechende Nachfragen, wurden diese Informationen im weiteren Gesprächsverlauf initiativ durch den Testkäufer gegeben, um auch in Fällen mit einer schlechten oder zu knappen Anamnese die pharmazeutische Qualität der Beratung beurteilen zu können.

Guter Rat: Drei Tage ununterbrochene Kopfschmerzen sind nicht unkritisch. Ursachen hierfür könnten ein zu hoher oder zu niedriger Blutdruck oder auch Migräne sein. Die Empfehlung eines Arztbesuchs wäre ebenso empfehlenswert wie die Kontrolle des Blutdrucks. Bei normalem Blutdruck kann dem Patienten ein geeignetes Kopfschmerzmittel mit dem Hinweis, nach spätestens einer Woche einen Arzt aufzusuchen, abgegeben werden. Da Aspirin (Acetylsalicylsäure) bereits drei Tage eingenommen wurde, ohne eine dauerhafte Besserung zu erzielen, wären hier insbesondere alternative Wirkstoffe, wie Ibuprofen oder Paracetamol, empfehlenswert.

Ergebnisse: Tatsächlich wurde den Testkunden nur in zwei der 73 Apotheken eine Blutdruckmessung angeboten. Dagegen erhielten die Tester 38-mal die Empfehlung, innerhalb der nächsten sieben Tage einen Arzt aufzusuchen. Einmal wurde ein Arztbesuch erst nach weiteren zwölf Tagen (und ohne vorheriger Blutdruckkontrolle) angeraten – deutlich zu spät. Eine umfassende Erfassung der Symptome und Begleitumstände (Anamnese) erfolgte in 38 der 73 Apotheken. In 20 Apotheken wurde zumindest eine ordentliche Anamnese durchgeführt, in 15 Apotheken war diese lückenhaft oder fehlte vollständig.

In 65 Fällen wurde ein Arzneimittel abgegeben, darunter 35-mal Ibuprofen, 3-mal Paracetamol, 6-mal Acetylsalicylsäure sowie 21 Kombinationspräparate, basierend auf Acetylsalicylsäure und Paracetamol. In 19 Fällen, in denen ein Arzneimittel verkauft wurde, war die Produktberatung umfassend, in 27 Fällen war sie zumindest ordentlich. In den übrigen 19 Fällen wurde nur lückenhaft oder überhaupt nicht über das abgegebene Medikament und dessen Einnahme informiert.

In diesem Testszenario waren deutliche Unterschiede zwischen den Ulmer Innenstadt-Apotheken (mit zentraler Lage und viel Laufkundschaft) und den „Land-Apotheken“ (in Ulmer Vororten und im Alb-Donau-Kreis) zu erkennen. Während die Testkunden in Innenstadt-Apotheken eine ausführlichere Produktberatung erhielten, legten die „Land-Apotheken“ größeren Wert auf eine sorgfältige Anamnese und verwiesen die Patienten häufiger an einen Arzt. Sind Kopfschmerzen auf dem Land also ernster zu nehmen als in der Innenstadt?

Fall B. Wechselwirkung von Aspirin und Plavix

Szenario: Ein Testkunde verlangt Aspirin, auf Rückfrage für seinen Vater. Hintergrund: Der Vater des Testkunden hatte vor sechs Monaten einen Schlaganfall aufgrund eines Arterien-Verschlusses (Thrombose) und nimmt seither Plavix (Clopidogrel), ein blutverdünnendes Mittel zur Vermeidung eines erneuten Arterien-Verschlusses. Diese Informationen wurden zunächst nur auf explizite Rückfragen des Apothekers gegeben. Informationen, die nicht aktiv erfragt wurden, gaben die Tester im Laufe des Gesprächs initiativ preis.

Guter Rat: Aspirin wirkt ebenso wie Plavix blutverdünnend. Zwar verstärkt sich damit die gewünschte Wirkung von Plavix, was das Risiko eines erneuten Schlaganfalls weiter verringert. Allerdings wird gleichzeitig die Gefahr innerer Blutungen erhöht. Plavix und Aspirin dürfen daher nicht ohne ärztliche Aufsicht gemeinsam eingenommen werden. Der Apotheker muss auf diese Wechselwirkung hinweisen und sollte den Patienten entweder an einen Arzt verweisen oder ein Arzneimittel abgeben, das die Blutgerinnung nicht beeinflusst. Alternativ kann er den Patienten auch zur persönlichen Rücksprache bitten. In keinem Fall darf Aspirin ohne Hinweis auf die gefährliche Interaktion mit Plavix abgegeben werden.

Ergebnisse: Den Testkäufern wurde in 31 der 73 Apotheken empfohlen, den Vater zum Arzt zu schicken. In 42 Fällen unterblieb ein solcher Hinweis. Eine umfassende Anamnese erfolgte in 34 der 73 Apotheken, in weiteren zehn war die Anamnese ordentlich. Dagegen wurden in 29 Apotheken die Symptome und Begleitumstände nur lückenhaft oder gar nicht erfragt.

Unter den 57 abgegebenen Arzneimitteln fanden sich 42 prinzipiell geeignete Arzneimittel (27-mal Paracetamol, 14-mal Ibuprofen sowie ein mit Plavix verträgliches aber weniger geeignetes Paracetamol-Mischpräparat). In 15 Fällen wurde das gewünschte, in dem konkreten Fall aber ungeeignete Aspirin verkauft. In 19 der 57 Fälle mit Arzneimittelabgabe erfolgte eine ordentliche Produktberatung. In weiteren 19 Fällen wurde umfassend und richtig über das abgegebene Arzneimittel informiert. In zwei Fällen wurde zwar ausführlich aber inhaltlich falsch beraten, da die gleichzeitige Einnahme von Plavix und Aspirin als unproblematisch dargestellt wurde. 17-mal wurde gar nicht oder nur sehr lückenhaft über die Produkteigenschaften informiert.

Nennenswerte Unterschiede zwischen den Ulmer Innenstadt-Apotheken und den ländlicheren Apotheken (in Ulmer Vororten und im Alb-Donau-Kreis) waren vor allem hinsichtlich der Beratung zu erkennen: Während die „Land-Apotheken“ auch in diesem Szenario größeren Wert auf eine sorgfältige Anamnese legten, erfolgte in der Innenstadt eine deutlich ausführlichere Produktinformation. Bezüglich der Eignung der abgegebenen Medikamente gab es kaum Unterschiede zwischen Innenstadt- und „Land-Apotheken“.

Fall C. Wechselwirkung von Johanniskraut und der Anti-Baby-Pille

Szenario: Ein Testkäufer verlangt ein Johanniskrautpräparat in einer Dosierung von mindestens 250 mg. Hintergrund: Das Präparat ist für die Schwester des Testkunden. Sie ist seit einigen Tagen depressiv und ständig schlecht gelaunt. Ebenfalls auf Rückfrage: Sie ist Mitte 20 und nimmt regelmäßig die Anti-Baby-Pille Yasmin (Wirkstoffkombination aus Ethinylestradiol und Drospirenon). Auch in diesem Fall gaben die Testkunden diese Informationen zunächst nur auf konkrete Rückfrage des Apothekers preis. Erst bei Fehlen wichtiger Rückfragen, wiesen die Tester wiederum aktiv auf die relevanten Sachverhalte hin.

Guter Rat: Johanniskraut ist ein pflanzlicher Wirkstoff mit zahlreichen Neben- und Wechselwirkungen. Unter anderem besteht die Gefahr der Abschwächung der empfängnisverhütenden Wirkung der Anti-Baby-Pille. Bei Abgabe eines Johanniskrautpräparats ist auf diese Interaktion und die Notwendigkeit alternativer Verhütungsmethoden einzugehen. Außerdem sollte darauf hingewiesen werden, dass Johanniskraut die Sonnenempfindlichkeit der Haut erhöht. Daneben ist generell zu beachten, dass sich Johanniskraut für eine Akuttherapie nur bedingt eignet. Hier wäre die Abgabe von homöopathischen Mitteln oder die Empfehlung eines Arztbesuchs (zur genauen Diagnose und gegebenenfalls zur Verschreibung eines wirksamen Medikaments) angebracht gewesen.

Ergebnisse: Den Testkunden wurde in 31 der 73 Apotheken empfohlen, die Schwester zum Arzt zu schicken. In 42 Apotheken wurde diese Empfehlung nicht gegeben. Eine umfassende Anamnese erfolgte in 35 der 73 Apotheken, in weiteren 18 war die Anamnese ordentlich. In 20 Fällen erfolgte die Erfragung der Symptome und Begleitumstände nur lückenhaft oder fehlte komplett.

In diesem Testszenario wurde lediglich in 24 Apotheken ein Arzneimittel abgegeben. Darunter waren 17 Johanniskrautpräparate, wobei lediglich in fünf dieser Fälle auf die Wechselwirkung mit der Pille und auf zusätzliche Verhütungsmethoden hingewiesen wurde. Daneben wurden die zumindest bedingt wirksamen und mit der Pille verträglichen homöopathischen Mittel Neurexan (3-mal) und Neurodoron (2-mal) sowie Passionsblumenextrakte (2-mal) abgegeben. In zwölf der 24 Fälle, in denen ein Arzneimittel abgegeben wurde, erfolgte eine umfassende Produktberatung. In sechs Apotheken wurde ordentlich über Produkteigenschaften und Einnahmehinweise informiert, in sechs Apotheken war diese Information lückenhaft oder fehlte vollständig.

In diesem Testszenario erwiesen sich die Innenstadt-Apotheken gegenüber den „Land-Apotheken“ als kompetenter. Während über die Produkteigenschaften in der Innenstadt und auf dem Land noch gleich gut informiert wurde, fiel die Anamnese in der Innenstadt deutlich ausführlicher aus als auf dem Land. Auch die abgegebenen Arzneimittel waren in der Innenstadt häufig besser geeignet.

Allgemeine Erkenntnisse

Nach einer sorgfältigen Erfassung der Symptome und der Begleitumstände werden häufiger geeignete Arzneimittel abgegeben als nach knapper Anamnese. Anders formuliert: Das Problem ist weniger die pharmazeutische Qualifikation. Häufiger fehlt aber die Bereitschaft zu einer ausführlichen Anamnese. Den Testkunden wurde in 146 der insgesamt 219 Fälle ein Arzneimittel verkauft. Hiervon sind 119 bzw. 82 Prozent der Arzneimittel zumindest als bedingt geeignet einzustufen. Einer ordentlichen oder umfassenden Anamnese folgte in 86 von 101 Fällen (also in 85 Prozent der Fälle) eine geeignete Arzneimittelabgabe. In Fällen mit lückenhafter oder fehlender Anamnese wurde „nur“ in 73 Prozent bzw. in 33 von 45 Fällen ein zumindest bedingt geeignetes Arzneimittel abgegeben. Damit ist die Erfolgswahrscheinlichkeit einer guten Arzneimittelabgabe nach sorgfältiger Beratung größer als nach einer knappen und lückenhaften Anamnese.

Dasselbe zeigt sich auch in Bezug auf die Empfehlung eines Arztbesuchs, die in allen Testszenarien durchaus sinnvoll war. Wurde den Testkäufern insgesamt in 46 Prozent der Fälle (100 von 219) ein Arztbesuch empfohlen, kam diese Empfehlung nach einer umfassenden Anamnese in 61 Prozent der Fälle (65 von 107). Nach einer ordentlichen Anamnese wurde in 44 Prozent der Fälle (21 von 48) ein Arztbesuch empfohlen, nach einer lückenhaften Anamnese dagegen nur in 22 Prozent der Fälle (14 von 64).

Wurden die Symptome und Begleitumstände sorgfältig erfasst, wurden häufig auch die richtigen pharmazeutischen Schlüsse gezogen. Nicht selten fehlte allerdings die Bereitschaft zu einer ausführlichen Beratung. So erfolgte eine umfassende Anamnese nur in knapp jedem zweiten Fall (107 von 219 Testkäufen), eine umfassende Produktberatung nur in gut jedem dritten Fall (52 der 146 Fälle mit Arzneimittelabgabe). Von den insgesamt 114 Fällen, in denen die Apotheker die Wechselwirkung in den Szenarien B und C erkannten, war dies in 26 Fällen (23 Prozent) erst aufgrund initiativer Hinweise der speziell geschulten Tester möglich. In weiteren 29 Fällen wurden die Wechselwirkungen trotz expliziter Hinweise und Rückfragen durch die Testkäufer nicht erkannt oder sie wurden verharmlost.

Gesamtergebnis

In 21 Apotheken (27 Prozent bzw. 4 der 15 Ulmer Innenstadt-Apotheken und 29 Prozent bzw. 17 der 58 „Land-Apotheken“) erhielten die Testkunden in allen drei Szenarien ein geeignetes Arzneimittel und/ oder eine geeignete Empfehlung, z.B. die eines Arztbesuchs. Darunter waren 14 Apotheken (13 Prozent bzw. zwei der 15 Innenstadt-Apotheken und 21 Prozent bzw. zwölf der 58 „Land-Apotheken“), die in keinem der drei Fälle zusätzliche Hinweise oder Rückfragen durch den Testkunden benötigten.

In 39 Apotheken wurden zu zwei Fragestellungen geeignete Empfehlungen oder Arzneimittel abgegeben, davon in 35 ohne dass zusätzliche Hinweise in einem dieser Fälle gegeben werden mussten.

In 25 Apotheken (27 Prozent bzw. vier der 15 Ulmer Innenstadt-Apotheken und 36 Prozent bzw. 21 der 58 „Land-Apotheken“) wurde zu einer Problemstellung eine ungeeignete Empfehlung oder ein ungeeignetes Medikament abgegeben – trotz initiativer Hilfestellungen

und Rückfragen durch die Testkunden. Zwei Apotheken (beides ländlicher gelegene Apotheken) versagten gar in zwei Fällen.

Die besten Apotheken, in denen den Testkunden in allen drei Fällen – ohne zusätzliche Hinweise oder Hilfestellungen – geeignete Arzneimittel verkauft und/ oder geeignete Empfehlungen gegeben wurden, sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Apotheke	Straße	PLZ	Ort
Innenstadt-Apotheken			
Bären-Apotheke	Bockgasse 6	89073	Ulm (Innenstadt)
Apotheke Friedrichsau	Eberhardtstraße 93	89073	Ulm (Innenstadt)
„Land-Apotheken“			
Apotheke Wiblingen	Donautalstraße 46	89079	Ulm-Wiblingen
Klosterhof-Apotheke	Gemeindeplatz 2	89077	Ulm-Söflingen
Linden-Apotheke	Loherstraße 16	89081	Ulm-Lehr
Sonnen-Apotheke	Hauptstraße 40	89173	Lonsee
Kreuz-Apotheke	Kreuzstraße 2	89160	Dornstadt
Adler-Apotheke	Bahnhofstraße 10	89129	Langenau
Schloss-Apotheke	Ehinger Straße 28	89155	Erbach
Löwen-Apotheke	Ehingenstraße 31	89155	Erbach
Matthäus-Apotheke	Hauptstraße 45/1	89171	Illerkirchberg
Apotheke Dr. Mack	Donaustraße 16	89597	Munderkingen
Apotheke am Wenzelstein	Am Wenzelstein 53	89584	Ehingen
Linden-Apotheke am Sternplatz	Gymnasiumstraße 19	89584	Ehingen

Über die Pesquisa GmbH

Pesquisa ist ein Marktforschungs- und Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen, das sich zum Ziel gesetzt hat, zur Erhöhung der Qualität und zur Verbesserung des Leistungsangebots im Gesundheitswesen beizutragen. Hierzu führt Pesquisa Qualitätskontrollen im Gesundheitswesen durch und untersucht Leistungen und Angebote von Arztpraxen, Therapiepraxen, Apotheken, Versandapotheken, Krankenhäuser, Krankenkassen und anderen Marktbeteiligten. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen profitieren von diesen Ergebnissen ebenso wie ihre Kunden und Patienten. Damit schafft Pesquisa Win-Win-Situationen für alle.

Kontakt für Presseanfragen zur Untersuchung und zum Unternehmen:

Pressebüro MW Office PR Kirsten Schwarz Steinheilstraße 10 85737 Ismaning Telefon: 089/ 96 086-361 E-Mail: kirsten.schwarz@mwoffice.de	im Auftrag von Pesquisa GmbH Egon F. Siebein, Geschäftsführer Sallersteigweg 6 89134 Blaustein Telefon: 07304/ 43 68 99-0 E-Mail: info@pesquisa.de Homepage: www.pesquisa.de
--	---

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Auskünfte zu unseren Untersuchungen nur schriftlich erteilen und dass wir prinzipiell die Anonymität unserer Auftraggeber wahren, so lange diese nicht ausdrücklich etwas anderes wünschen.