

Aktuelle Presseinformation

Apothekentest im Raum Stuttgart: nur jedes vierte Beratungsgespräch hat die nötige Qualität

Blaustein, 11. Dezember 2009 – Viel zu häufig mangelt es den Apothekern in Stuttgart an der Bereitschaft zu einer ausführlichen Anamnese, also der sorgfältigen Erfassung der Beschwerden und Krankengeschichte eines Patienten. Dies ist das Ergebnis einer umfassenden Studie zur Beratungsqualität in Apotheken in der baden-württembergischen Landeshauptstadt. Durchgeführt wurde sie von der Pesquisa GmbH (www.pesquisa.de), einem Marktforschungsunternehmen und Dienstleister im Gesundheitswesen.

„Wir haben festgestellt, dass es den Apothekern in der Regel nicht an Fachkompetenz mangelt“, erläutert Egon F. Siebein, Geschäftsführer der Pesquisa GmbH. „Wenn sich die Apotheker aber wenig oder keine Zeit für eine sorgfältige Erfassung der Beschwerden nehmen, empfehlen sie häufig auch ungeeignete Arzneimittel oder geben unzureichende Verhaltensempfehlungen ab.“

Viele Fehlentscheidungen nach mangelnder Anamnese

Nur bei jedem vierten Gespräch (24%) nahmen sich die Apotheker die nötige Zeit für eine umfassende Bestandsaufnahme, die sogenannte Anamnese. Eine ordentlich durchgeführte Erfassung der Beschwerden konnte immerhin bei knapp der Hälfte aller Besuche (48%) festgestellt werden. In 28 Prozent der Fälle fiel sie dagegen lückenhaft aus oder wurde praktisch überhaupt nicht durchgeführt. War die Aufnahme lückenhaft, erhielten die Testkunden in jedem vierten Fall (26%) ein ungeeignetes Arzneimittel. Für die Abgabe geeigneter Medikamente waren in den meisten Fällen (78%) Hilfestellungen von Seiten der Testkäufer erforderlich. Dagegen wurden nur in 10 Prozent der Besuche ungeeignete Produkte trotz Kenntnis aller Umstände abgegeben oder empfohlen.

„All das verdeutlicht: Je knapper die Anamnese, desto mehr initiative Informationen müssen die Kunden dem Apotheker geben, um wenigstens bedingt geeignete Empfehlungen oder Medikamente zu bekommen“, schätzt Siebein ein. In Ulm und Heilbronn führte Pesquisa bereits ähnliche Apothekentests durch und stellte dort bei fast jeder zweiten Beratung eine umfassende Bestandsaufnahme fest. In Stuttgart fiel das Ergebnis nun deutlich schlechter aus.

Bewegung auf dem Apothekenmarkt

Zusammenfassend lässt sich für alle Testszenarien feststellen, dass gerade die Anamnese, Grundlage einer korrekten Beratung und Medikamentenabgabe, in vielen Fällen zu wünschen übrig lässt und selbst nach Hilfestellungen durch die Tester vielfach dürftig bleibt. „Zeitdruck und Stress, zum Teil aber auch Desinteresse und Lustlosigkeit sind dafür zumeist verantwortlich. Anders lässt sich die über alle drei Testszenarien betrachtete Fehlerhäufigkeit nicht erklären“, fasst Egon F. Siebein zusammen. Wegen der weiterhin drohenden Öffnung des Marktes zu Gunsten großer Apothekenketten bleibt der Apothekerschaft aber nur die Möglichkeit, dieser Situation durch außerordentliche Qualität und Kompetenz in der Beratung zu begegnen. Auf diesem Feld besteht für die Stuttgarter Apotheken aber noch ein deutliches Verbesserungspotenzial.

Über die Studie

Alle 157 Apotheken in Stuttgart waren in den Test einbezogen und wurden über einen Zeitraum von vier Wochen drei Mal mit jeweils unterschiedlichen Fällen konfrontiert, um Ausreißer in positiver wie auch negativer Hinsicht (z.B. ein überfüllter Kundenraum, wodurch weniger Zeit für eine Beratung bleibt) möglichst ausschließen oder ausgleichen zu können. Unterschiedliche Testkäufer suchten dazu alle Apotheken jeweils drei Mal auf und stellten alltägliche Situationen nach: So verlangten die Personen etwa einen speziellen Hustenlöser für einen Verwandten, der seit sechs Monaten „trockener Alkoholiker“ ist. In diesem Fall durfte der Apotheker nur ein Produkt ohne Alkohol abgeben. Ähnlich waren auch die beiden anderen Testfälle angelegt. Die Testkäufer waren angehalten, im Beratungsgespräch Hilfestellungen zu geben, und zwar dann, wenn die Gefahr bestand, dass der Apotheker ein ungeeignetes Arzneimittel abgibt. In dieser Situation fragten die Tester beispielsweise nach, ob das Medikament grundsätzlich von jedem eingenommen werden dürfe.

Über die Pesquisa GmbH

Pesquisa ist ein junges 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 durch und untersucht Leistungen und Angebote von Arztpraxen, Therapiepraxen, Apotheken, Versandapotheken, Krankenhäusern, Krankenkassen und anderen Marktbeteiligten. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen profitieren von diesen Ergebnissen ebenso wie ihre Kunden und Patienten.

Für Fragen zu unseren Studien und deren Bezug stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Kontakt

Pressebüro MW Office PR Kirsten Schwarz Steinheilstr. 10 85737 Ismaning Tel.: 089/96086-361 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.