

Apothekentest in Frankfurt: Leitlinien der Apothekerkammer werden nicht befolgt

Blaustein, 28. September 2010 – Weiterhin wird die Selbstdiagnose von Apothekenkunden in den seltensten Fällen durch das Apothekenpersonal hinterfragt, wie es durch die Leitlinien der Bundesapothekerkammer vom 06.05.2008 vorgegeben ist. Ohne Hinweise oder Nachfragen der Kunden würden die meisten Apotheken in kritischen Selbstmedikationsfällen ungeeignete Medikamente abgeben. Dies ist das Ergebnis einer umfassenden Studie der Pesquisa GmbH zur Beratungsqualität in Frankfurter Apotheken.

Meist wurde die Anamnese, also die Erfassung der Beschwerden und Krankengeschichte eines Patienten, erst nach Hilfestellungen der Testkäufer durchgeführt, und daraufhin in der Mehrzahl der Fälle auch eine korrekte Empfehlung ausgesprochen. „Aber immer noch wird Apothekenkunden mit einem konkreten Produktwunsch eine Kompetenz zugeschrieben, die diese als Laien nicht haben“, erläutert Egon F. Siebein, Geschäftsführer der Pesquisa GmbH. „Wenn die Apotheker aber die Selbstdiagnose nicht hinterfragen und sich nicht die Zeit für eine sorgfältige Erfassung der Beschwerden nehmen, dann empfehlen sie häufig auch ungeeignete Arzneimittel oder geben unzureichende Verhaltensempfehlungen ab. Das hatte sich in unseren vorangegangenen Tests schon abgezeichnet.“

Beratung meist erst nach Hilfestellungen der Tester

In 92% der Testbesuche waren Hinweise der Tester notwendig, da vom Apothekenpersonal selbst keine Anamnese erfolgte. In 60% der Gespräche war sogar die Schilderung der Problematik (Unverträglichkeit/Wechselwirkung) des jeweiligen Testszenarios durch den Testkäufer nötig. Zwar nahmen sich im Anschluss daran die Apotheker in Frankfurt deutlich häufiger die nötige Zeit für eine umfassende Bestandsaufnahme (42%), als noch in Düsseldorf (25%) oder Stuttgart (24%). In mehr als einem Drittel der Beratungsgespräche (37%) wurde die Anamnese dennoch nur lückenhaft oder überhaupt nicht durchgeführt. In 37 von 185 Apotheken konnte in allen 3 Testbesuchen keine einzige umfassende Anamnese verzeichnet werden. Immerhin 15 Apotheken zeichneten sich aber durch eine ausführliche Aufnahme in allen drei Testszenarien aus.

Die Beratung zu Risiken und Nebenwirkungen der abgegebenen Arzneimittel fiel dagegen ganz schwach aus: Bei nicht einmal jedem 5. Besuch (19%) wurde eine umfassende Produktberatung durchgeführt.

In mindestens 5 Fällen wurde die Beratung durch nicht autorisiertes Personal (Pharmazeutisch Kaufmännische Angestellte) durchgeführt und dabei in 3 Fällen ein Medikament abgegeben. Das ist laut Apothekenbetriebsordnung verboten.

Viele Fehlentscheidungen nach mangelnder Anamnese

War die Anamnese lückenhaft, erhielten die Testkunden in jedem sechsten Fall (18%) ein ungeeignetes Arzneimittel, doppelt so häufig wie nach einer ausführlichen Anamnese (9%). Unabhängig von der Beratungsqualität wurden bei jedem 8. Besuch (12%) ungeeignete Medikamente abgegeben. 8 Apotheken verkauften sogar in 2 der 3 Testbesuche ungeeignete Arzneimittel. „Der Kunde sollte also in jedem Fall möglichst viele Informationen von sich aus geben, will er am Ende ein geeignetes Medikament bekommen. Das Apothekenpersonal vernachlässigt leider weiterhin zu großen Teilen die Anamnese sträflich“, so Siebein.

In einem Testfall wurde ein verschreibungspflichtiges Medikament ohne Rezeptvorlage abgegeben. Ein klarer Verstoß gegen das Arzneimittelgesetz.

Meist freundliche und zuvorkommende Beratungen

Durch den Wettbewerbsdruck, das neu geforderte Qualitätsmanagement, aber auch den selbstaufgelegten Anspruch der Apotheken, sind Kompetenz und Servicequalität von herausragender Bedeutung. Die grundsätzliche Kundenfreundlichkeit in Frankfurt gab kaum Anlass zur Kritik, die Tester wurden zumeist freundlich (90%) und leicht verständlich beraten (93%), und ihr Anliegen ernst genommen (83%). Allerdings fehlten häufig die Möglichkeiten für eine diskrete Beratung (52%). Kundenbindungsmaßnahmen wie die Aufnahme in eine Patientendatei (1%) oder Teilnahme an einem Bonusprogramm (1%) wurden fast gar nicht angeboten. Die Tester hatten letztlich zu häufig den Eindruck, die Apotheker verhielten sich passiv bei der Anamnese und in der Produktberatung, statt ihr Fachwissen initiativ zum Wohle des Kunden einzusetzen. Die Häufigkeit von Fehlentscheidungen bei der Medikamentenabgabe zeigte, dass hier noch deutliches Verbesserungspotenzial besteht. „Zeitdruck und Stress, zum Teil aber auch Desinteresse und Lustlosigkeit sind dafür zumeist verantwortlich. Allerdings muss auch die Frage nach der fachlichen Qualifikation des Apothekenpersonals in einigen Fällen erlaubt sein“, fasst Siebein zusammen.

Insgesamt durchschnittliche Beratungsleistungen in Frankfurt

Die Beratungsleistung der Frankfurter Apotheken lag im Schnitt bei 46% der Bewertungspunkte, wobei die Spannweite von guten 77% der besten Apotheke im Test bis zu absolut ungenügenden 8% der schlechtesten reichte. Vor allem die schwache Anamnese mit nur 35% und Produktberatung mit 39% der Bewertungspunkte drückten das Ergebnis.

meine Apotheke beste Kooperationsapotheken im Test

Von den Apothekenkooperationen schnitten die *meine Apotheke* Filialen mit einer durchschnittlichen Beratungsleistung von 49% am besten ab, gefolgt von *VIVESCO* (48%), *LINDA* (46%) und *gesund leben* (45%). Hierbei nicht berücksichtigt, da zu wenige Apotheken getestet werden konnten und die Ergebnisse dementsprechend anfällig für Ausreißer waren, sind *DocMorris* (59%), *Guten Tag* (54%), *easy Apotheke* (46%) und *Gesund ist Bunt* (32%).

Über die Studie

Alle 185 Apotheken in Frankfurt wurden über einen Zeitraum von vier Wochen dreimal mit unterschiedlichen Fällen konfrontiert, bei denen eine sorgfältige Anamnese von elementarer Bedeutung war:

- **Fall A:** Hustenlösung für einen „trockenen Alkoholiker“:
Hier durfte nur ein Produkt ohne Alkohol abgegeben werden.
- **Fall B:** Ibuprofen für eine hochschwängere Patientin:
Kontraindiziert in den letzten Schwangerschaftsmonaten.
- **Fall C:** Aspirin in Verbindung mit Blutverdünner Marcumar:
Die gleichzeitige Einnahme verstärkt die Gefahr innerer Blutungen.

Die Testkäufer gaben im Beratungsgespräch bis zu drei Hilfestellungen, wenn die Gefahr bestand, dass der Apotheker ein ungeeignetes Arzneimittel abgeben würde.

Über die Pesquisa GmbH

Pesquisa ist ein junges Marktforschungs- und Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen, das sich zum Ziel gesetzt hat, zur Erhöhung der Qualität und 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

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