

NORDRHEIN-WESTFALEN

Testkäufe: Gut beraten, sehr gut abgegeben

APOTHEKE ADHOC, 21.01.2015 10:17 Uhr



Auf die Probe gestellt: Die Apothekerkammern in Nordrhein-Westfalen haben in den vergangenen zehn Jahren fast 15.000 Testkäufe in Apotheken durchgeführt.

Foto: Marcus Witte

Berlin - Die Apothekerkammern in Nordrhein und Westfalen-Lippe haben in den vergangenen zehn Jahren insgesamt 14.692 Testkäufe in Apotheken durchgeführt. Das Ergebnis: In den meisten Fällen wurde gut beraten, allerdings gab es fast in jeder dritten Apotheke Kritikpunkte. Die Kammern wollen den Teams in diesen Apotheken mit Schulungen dabei helfen, künftig besser zu beraten.

Die Auswertung aller bisher in NRW durchgeführten Testkäufe bescheinige 68 Prozent der Apotheken eine umfassende oder angemessene Beratung, teilen die Kammern mit. Hier fragten die Approbierten und PTA, für wen das Arzneimittel bestimmt sei, erklärten Details zur Erkrankung und gaben Hinweise zur Anwendungsdauer.

Verbesserungswürdig bewerteten die Kammern knapp 30 Prozent der Beratungen. Dies seien insbesondere die Szenarien, bei denen es um einen konkreten Präparatewunsch ging. In weniger als 3 Prozent der besuchten Apotheken erfolgte auch auf Nachfrage keine Beratung.

Die Apotheken wurden im Nachgang über ihr Abschneiden informiert. „Bei schwerwiegenden Verstößen, die glücklicherweise die seltene Ausnahme sind, ergreifen wir selbstverständlich Sanktionen“, betont Nordrhein's Kammerpräsident Lutz Engelen. Schließlich sei die Beratung der Kernbereich der apothekerlichen Tätigkeit. Neben der Kritik unterbreiteten die Kammern ihren Mitgliedern aber zugleich „konstruktive Verbesserungsvorschläge“, so Engelen. Dazu zählten Team-Schulungen in der Apotheke zum Themenkreis Beratung und Kommunikation.

Die Kammern betonen aber, dass auch in den Apotheken mit Beratungsmängeln nahezu durchgängig eine optimale Therapieempfehlung erfolgt sei. Lediglich in etwa 1 Prozent der Beratungen zu frei verkäuflichen Arzneimitteln hätte aus Sicht der Kammern ein besser verträgliches Arzneimittel empfohlen werden können.

Bei den ersten Testkäufen in den Jahren 2003 und 2004 wurde zunächst nur die grundsätzliche Beratungsbereitschaft der Apotheken auf den Prüfstand gestellt. Seitdem wurde nicht nur die Schlagzahl deutlich erhöht. Die Testkäufer der Kammern gehen heute sehr viel stärker ins Detail: „Zu unseren Testkaufszszenarien zählen ebenso Symptompräsentationen – als Beispiele seien Husten, Fußpilz, Verstopfung, Durchfall oder Kopfschmerzen genannt – wie ein konkreter Präparatewunsch des Patienten“, so Engelen. „Uns geht es dabei um die Erhebung der tatsächlich geleisteten pharmazeutischen Qualität und nicht um populistische Schnellschüsse.“

Gabriele Regina Overwiening, Präsidentin der Kammer Westfalen-Lippe (AKWL), ergänzt: „All unsere Testkäufe werden von pharmazeutischem Fachpersonal durchgeführt. Sie können aufgrund ihrer Ausbildung die Qualität besonders gut bewerten und auch anspruchsvollere Überprüfungen vornehmen

als Laien.“

Damit wollen sich die Kammern von Tests einschlägiger TV-Magazine abgrenzen. „Die Ergebnisse populistischer Apothekentests basieren zumeist auf den subjektiven Eindrücken von nur einem oder zwei Testern. Und oft steht leider das Ergebnis schon vor den Tests fest“, so Overwiening. Die eigenen Testkäufe garantiere dagegen ein höchstmögliches Maß an Objektivität und Neutralität.

Grundlage aller Tests sind die Leitlinien der Bundesapothekerkammer (BAK) zur Qualitätssicherung „Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln“. Die Ergebnisse seien transparent und daher von jeder Stelle nachprüfbar, betonen die beiden Kammerchefs.

Auch die Kammern in anderen Bundesländern wollen ihre Mitglieder künftig verstärkt überprüfen. So will die Kammer Niedersachsen womöglich alle Apotheken überprüfen, Baden-Württemberg verdoppelt die Anzahl der Testkäufe. Auch die Pharmazierate wollen künftig im Rahmen der Revision prüfen, inwieweit in der Apotheke tatsächlich eine ordentliche Beratung durchgeführt wird.

Quellen-URL (abgerufen am 26.01.2015 - 11:43):

<http://www.apotheke-adhoc.de/nachrichten/nachricht-detail/nrw-kammern-werten-15000-testkaeufe-aus/>

Copyright © 2007 - 2015, APOTHEKE ADHOC ist ein Dienst von EL PATO Ltd. - Agentur für Kommunikation. Skalitzer Straße 68 / 10997 Berlin Geschäftsführer: Patrick Hollstein, Elke Hinkelbein / Amtsgericht Berlin Charlottenburg / HRB 100 205 B / USt-IdNr.: DE246500697.

Drucken