

Herrn Apotheker
Stefan Fasching
Nordstern-Apotheke OHG
Nymphenburger Str. 92
80636 München

Ihre Zeichen

Ihre Nachricht vom

Unsere Zeichen

Bitte stets angeben

Az

39-01-2

Datum

26.04.2016

Ergebnis bei der Überprüfung der Beratungsqualität

Sehr geehrter Herr Fasching,

im Rahmen der Überprüfung der Beratungsqualität in bayerischen Apotheken haben wir im 1. Halbjahr 2016 auch Ihre Apotheke besucht. Wir dürfen Ihnen heute eine Rückmeldung geben und das Szenario sowie das Beratungsergebnis in Ihrer Apotheke näher erläutern.

Die unabhängige Beratung in der öffentlichen Apotheke ist unser stärkstes Argument in der politischen Diskussion. Ein qualifiziertes Beratungsgespräch ist nicht nur Voraussetzung für die Arzneimittelsicherheit, sondern kann den Mehrwert der öffentlichen Apotheke für Medien, Politik und Verbraucher tagtäglich erlebbar machen. Die Bayerische Landesapothekerkammer möchte gemeinsam mit Ihnen daran arbeiten, die Beratungsqualität auf hohem Niveau zu halten. Wir besuchen daher seit einigen Jahren stichprobenartig Apotheken in Bayern und geben ein Feedback zur dort erhaltenen Beratung. Die Szenarien werden gemeinsam mit anderen Kammern erarbeitet, wobei Wert auf realitätsnahe Beratungssituationen gelegt wird.

Die Bewertung des Beratungsgesprächs erfolgt nach drei Kriterien:

- **Beratungsbereitschaft**
(Erfolgte die Beratung in Ihrer Apotheke unaufgefordert?)
 - unaufgeforderte Beratung (4 Punkte)
 - Beratung auf Nachfrage (2 Punkte)
 - keine Beratungsbereitschaft (0 Punkte)

- **Struktur des Beratungsgesprächs**
(Wurden in Ihrer Apotheke alle Fragen gestellt, die zu einer guten Patientenberatung führen und – bei richtiger Interpretation – zur Lösung des pharmazeutischen Problems beitragen?)
 - umfassend (6 Punkte)
 - angemessen (4 Punkte)
 - verbesserungsfähig (2 Punkte)
 - stark verbesserungsfähig (1 Punkt)
 - keine Beratung (0 Punkte)

- **Umgang mit dem pharmazeutischen Problem**
(Wurde in Ihrer Apotheke das vorliegende pharmazeutische Problem erkannt und gelöst? Wurde dem Patienten Informationen dazu vermittelt?)
 - Information zum Problem und Problemlösung (5 Punkte)
 - Nur Problemlösung (3 Punkte)
 - Nur Information zum Problem (2 Punkte)
 - Weder Information noch Problemlösung (0 Punkte)

Am 20.04.2016 haben wir auch Ihre Apotheke besucht. Im Mittelpunkt des Gesprächs stand **die Erkennung der Nebenwirkung Husten aufgrund der Einnahme eines ACE-Hemmers**. In der beiliegenden Anlage haben wir den Ablauf des Beratungsgesprächs kurz für Sie zusammengefasst.

Im Ergebnis wurden in Ihrer Apotheke **15 von 15** möglichen Punkten erzielt. Die ermittelte Gesamtpunktzahl hilft Ihnen, die Qualität der Beratung in Ihrer Apotheke zu beurteilen.

Falls Sie selbst Ihre Beratungsqualität testen möchten, gibt es die Möglichkeit, am kostenpflichtigen **Pseudo-Customer-Konzept** teilzunehmen. Dort erhalten Sie direkt nach dem Kundengespräch ein persönliches Feedback mit Verbesserungsvorschlägen für die Beratungspraxis. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.abda.de/pseudo_customer0.html.

Wir verstehen die Überprüfung der Beratungsqualität primär als Hilfe zur Selbsthilfe für Apotheken, die aktiv an der Verbesserung ihrer Beratungsqualität arbeiten wollen, damit wir auch weiterhin ein überzeugendes Argument für die öffentliche Apotheke vor Ort in der Hand haben. Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen



Thomas Benkert
(Präsident)

Anlage:

Überprüfung der Beratungsqualität in Ihrer Apotheke

Szenario: Hustenmittel + Ramipril

Das Szenario (standardisiert): *Der Testkäufer betritt die Apotheke und verlangt ein Hustenmittel.*

Nur auf entsprechende Nachfragen gibt der Testkäufer an, dass er das Mittel für sich selbst gegen kratzenden trockenen Reizhusten braucht. Den Husten habe er schon ganz lange. Es würden keine Begleitsymptome einer Erkältung oder Grippe vorliegen. Er habe schon Bronchicum-Saft ausprobiert, was jedoch nicht zur Linderung geführt habe. Wegen des Hustens sei er noch nicht beim Arzt gewesen. Er habe Bluthochdruck. Sonst würden keine weiteren Erkrankungen bestehen. Er nehme einmal täglich morgens Ramipril 5 mg-Tabletten ein. Die essentielle Hypertonie sei vor ca. 4 Monaten diagnostiziert worden. Zunächst habe er einen Monat lang Ramipril 2,5 mg einmal täglich eingenommen. Da keine ausreichende Blutdrucksenkung erreicht worden sei, habe der Arzt die Dosierung erhöht.

Wird deutlich, dass das Apothekenpersonal ohne Nachfrage keine Beratung anbietet - also zum Zeitpunkt der Bezahlung eines Hustenmittels - fragt der Testkäufer, woher der Husten denn kommen könnte – er sei doch gar nicht erkältet. Eine weitere Hilfestellung gibt der Testkäufer, indem er während des Verkaufsvorganges dann nochmals nachfragt, ob das ihm angebotene Hustenmittel denn auch zu seinen Tabletten passe.

In diesem Beratungsgespräch muss das Symptom Husten als Nebenwirkung des Blutdrucksenkers (ACE-Hemmer) Ramipril erkannt werden. Der Testkäufer ist an den behandelnden Arzt zu verweisen. Die Abgabe eines Arzneimittels gegen Husten ist nicht zielführend und wird somit als falsch erachtet. Die Abgabe eines Nicht-Arzneimittels (Hustenbonbon, Lutschpastille) zur zwischenzeitlichen Linderung bis zum Arztbesuch wird toleriert.

Das Beratungsgespräch in Ihrer Apotheke:

- Die Beratung erfolgte unaufgefordert.
- Als Einstieg in die pharmazeutische Beratung soll klargestellt werden, ob es sich bei dem Gegenüber um den Patienten oder um einen „Boten“ handelt. Im vorliegenden Fall wurde nur während des Gesprächsverlaufes geklärt, für wen das Präparat bestimmt ist.
- Um über eine vertretbare Selbstmedikation zu entscheiden, ist es wichtig, die Beschwerden des Patienten zu klären. In Ihrer Apotheke wurden mindestens zwei Fragen zur Klärung der Beschwerden gestellt.
- Neben den aktuellen Beschwerden des Patienten entscheidet seine Gesundheitssituation (insb. das Vorliegen weiterer Erkrankungen oder andere eingenommene Arzneimittel) über eine vertretbare Selbstmedikation. In Ihrer Apotheke wurde geklärt, ob der Patient an weiteren Erkrankungen leidet oder regelmäßig weitere Medikamente einnimmt.
- Der Husten wurde als Nebenwirkung des ACE-Hemmers erkannt.
- Es wurde kein Hustenmittel abgegeben.
- In der Selbstmedikation ist es wichtig, dass der Patient in der Apotheke darüber informiert wird, wie er das gekaufte Präparat einnehmen soll. In Ihrer Apotheke wurden jedoch keine Informationen zum Präparat vermittelt. (Diesen Hinweis betrachten Sie bei Nichtabgabe eines Hustenmittels bitte als gegenstandslos.)

Das pharmazeutische Problem (Erkennung des Symptoms Husten als Nebenwirkung des Blutdrucksenkers Ramipril (ACE-Hemmer)) wurde **erkannt und gelöst. Der Patient wurde auf die Nebenwirkung hingewiesen und es wurde ihm ein Arztbesuch zur Abstimmung seiner weiteren Therapie empfohlen.**

Bedient hat Frau Ursula Ecken.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Struktur des Beratungsgesprächs in Ihrer Apotheke **umfassend** war und unsere Vorstellungen von einer qualitativ hochwertigen Beratung zu **100 %** erfüllt hat. Wir gratulieren Ihnen zu diesem hervorragenden Ergebnis!

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Frau Petra Sinner (Tel. 089-926241, Email: petra.sinner@blak.aponet.de).