BLAK
Bayerische Landesapothekerkammer

Bayerische Landesapothekerkammer K. d. ö. R.
Maria-Theresia-Straße 28 • 81675 München

Frau Apothekerin
Doris Krug
Margarethen-Apotheke
Heinrich-Marschner-Str. 70
85598 Baldham

Ihre Zeichen	Ihre Nachricht vom	Unsere Zeichen	Bitte stets angeben	Datum
			Az 39-01-2	22.02.2019

Ergebnis bei der Überprüfung der Beratungsqualität

Sehr geehrte Frau Krug,

im Rahmen der Überprüfung der Beratungsqualität in bayerischen Apotheken haben wir im 1. Halbjahr 2019 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 Beratungsgespräches 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)

966 / Doris Krug / 95

Telefon 089 / 92 62 0
Telefax 089 / 92 62 22
E-Mail
geschaeftsstelle@blak.aponet.de
Internet
www.blak.de

Bankverbindungen
Deutsche Apotheker- u. Ärztebank
IBAN: DE93 3006 0601 0001 1109 77
BIC: DAAEDEDDXXX

HypoVereinsbank
IBAN: DE63 7002 0270 6860 0395 06
BIC: HYVEDEMMXXX

Postbank
IBAN: DE96 7001 0080 0025 1688 00
BIC: PBNKDEFF

- **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 29.01.2019 haben wir auch Ihre Apotheke besucht. Im Mittelpunkt des Gesprächs stand die **Abgabe eines Mittels gegen Migräne.** 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 abda.de/themen/apotheke/qualitaetssicherung0/angebote-qs-kammern/pseudo-customer0.

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)

BLAK
Bayerische Landesapothekerkammer

Anlage: **Überprüfung der Beratungsqualität in Ihrer Apotheke;**
Szenario: Formigran® und Hypertonie

Das Szenario (standardisiert): *Der Testkäufer betritt die Apotheke und verlangt eine Packung Formigran®. Nur auf entsprechende Nachfragen gibt der Testkäufer an, dass er das Mittel für sich selbst gegen Migräne braucht. Er möchte es sicherheitshalber kaufen, um es bei einer nächsten Migräne-Attacke anwenden zu können. Er hat seit einigen Jahren Migräne, ca. eine Attacke pro Monat. Auf entsprechende Nachfragen gibt der Testkäufer weiterhin an, dass er einen Bluthochdruck hat und dass seine Blutdruckwerte immer wieder schwanken. Dagegen nimmt er momentan HCT 25 mg und Amlodipin 5 mg.*

Outcome: Nach entsprechender Abklärung der Eigendiagnose und der Kontraindikationen kann ein Schmerzmittel abgegeben werden. Das verlangte Präparat bzw. andere Triptane dürfen aufgrund der Kontraindikation (unzureichend behandelte Hypertonie) nicht abgegeben werden!

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 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.
- 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 wurde mit dem Patienten über die richtige Anwendung des Arzneimittels gesprochen.
- In Ihrer Apotheke wurde dem Patienten eine Abklärung mit dem Arzt empfohlen.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die *Struktur des Beratungsgesprächs* in Ihrer Apotheke umfassend war. Das *pharmazeutische Problem* (Vorliegen einer Kontraindikation Triptane - unzureichend behandelte Hypertonie) wurde erkannt und gelöst. Der Patient wurde über die potentiell gefährliche Kontraindikation ausreichend informiert und es wurden geeigneten Maßnahmen getroffen.

Bedient hat Frau Apothekerin Doris Krug.

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Herrn Dr. Oleg Kusmakow (Tel. 089-926219, Email: oleg.kusmakow@blak.aponet.de).