

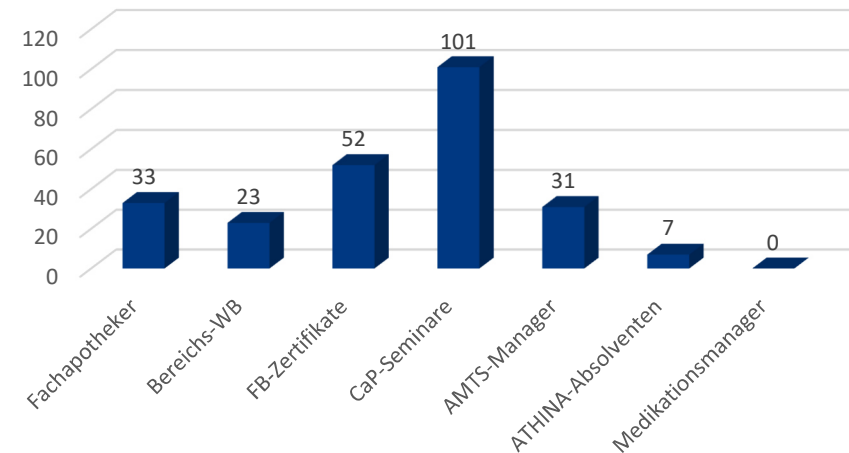
## „Hervorragende Reaktionszeiten, verlässliche Informationen, viel Engagement“<sup>1</sup>

In die vorliegende Auswertung gingen 22 Hauptfragebögen, 17 Dokumentationen arzneimittelbezogener Probleme, 96 Bögen zur Apothekerzufriedenheit, 23 Bögen zur Patientenzufriedenheit und 10 Bögen zur Arztzufriedenheit ein. Die Umfrage fand im September 2017 statt. Teilnehmen konnten alle öffentlichen Apotheken in Deutschland.

### Qualifizierung:

Die 22 Apotheken, aus denen Antworten vorliegen, verfügen zusammen über 2109 Jahre Berufserfahrung, das sind knapp 100 Jahre pro Apotheke. In jeder dieser Apotheken sind im Schnitt 1,5 Fachapotheker und ein Apotheker mit Bereichsweiterbildung vorhanden. Knapp 2,5 Apotheker in jeder Apotheke haben ein freiwilliges Fortbildungszertifikat. Hinzu kommen 4,6 Campus Pharmazie-Seminare und 1,4 AMTS-Manager je Apotheke (Abb. 1). In jeder dritten Apotheke findet sich ein ATHINA-Absolvent. Apotheken mit Medikationsmanager-Fortbildungen beteiligten sich nicht.

Abb. 1: Fortbildungen (Summenwerte)

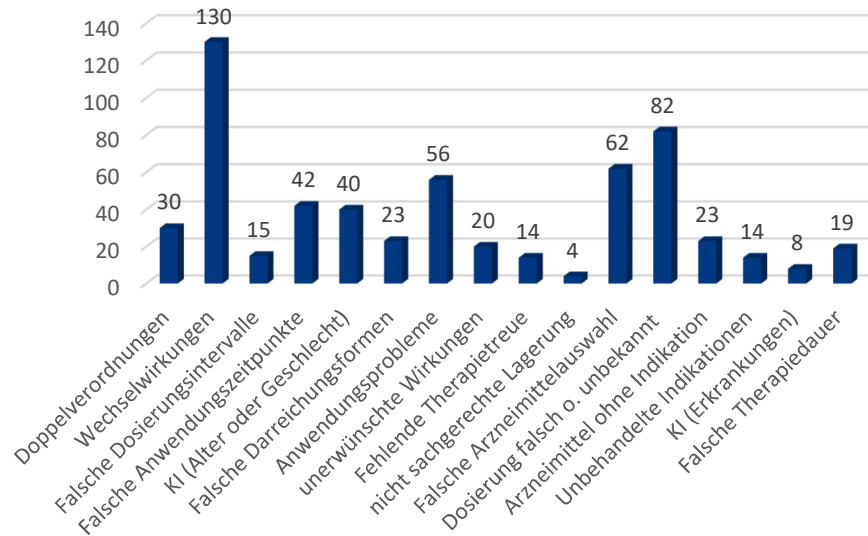


### Kompetenz im Einsatz:

Die Dokumentation der arzneimittelbezogenen Probleme (ABP) deckt insgesamt 101 Tage ab (sechs je Apotheke). In dieser Zeit wurden 582 ABP dokumentiert, am häufigsten Wechselwirkungen, gefolgt von unbekanntem Dosierungen, suboptimaler Arzneimittelwahl und Anwendungsproblemen (Abb. 2). Mehr als drei Viertel (78%) der Probleme konnten vollständig, 16% teilweise gelöst werden. Von den vollständigen Lösungen wurde gut ein Drittel (35%)

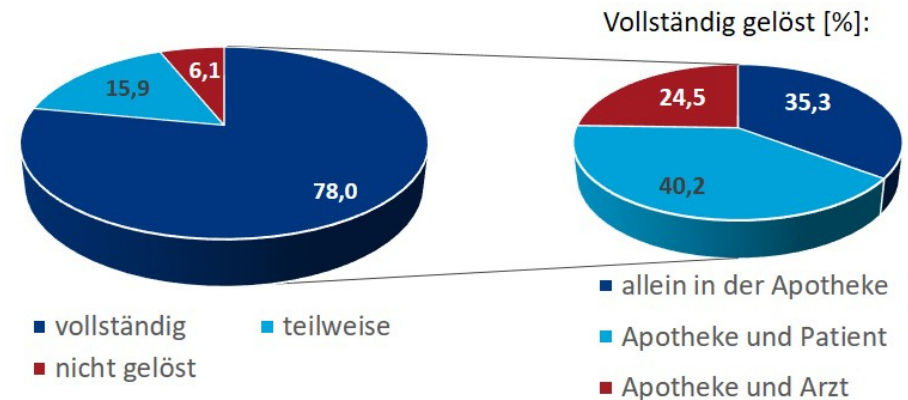
<sup>1</sup> Zitat aus den Fragebögen zur Zufriedenheit der Ärzte

Abb. 2: Arzneimittelbezogene Probleme



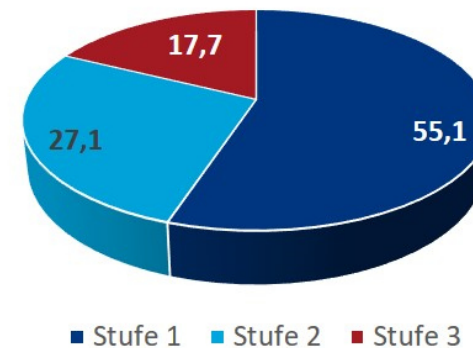
allein von der Apotheke erreicht, 40% gemeinsam mit dem Patienten und ein Viertel (25%) gemeinsam mit dem Arzt (Abb. 3). In dieser Zeit wurden 64 bundeseinheitliche Medikationspläne vorgelegt und 20 dem Patienten erläutert. Von den befragten Apotheken haben 71% im ersten Halbjahr 2017 Medikationsanalysen (nach Definition der BAK) angeboten. In den teilnehmenden Apotheken (darunter Heim- und Klinikversorger) wurden im ersten Halbjahr 2017 insgesamt 24.431 Medikationsanalysen erstellt. Gut die Hälfte (55%) waren Medikationsanalysen der Stufe 1, 27% der Stufe 2 und 18% der

Abb. 3: Problemlösung [%]



Stufe 3 (Abb. 4). Die mediane Zahl an Medikationsanalysen aller drei Stufen lag unter den Apotheken, die überhaupt Medikationsanalysen durchführen, im ersten Halbjahr 2017 bei 12 pro Apotheke.

Abb. 4: Medikationsanalysen nach Stufen [%]



(Stand 23.10.2017) 2/5

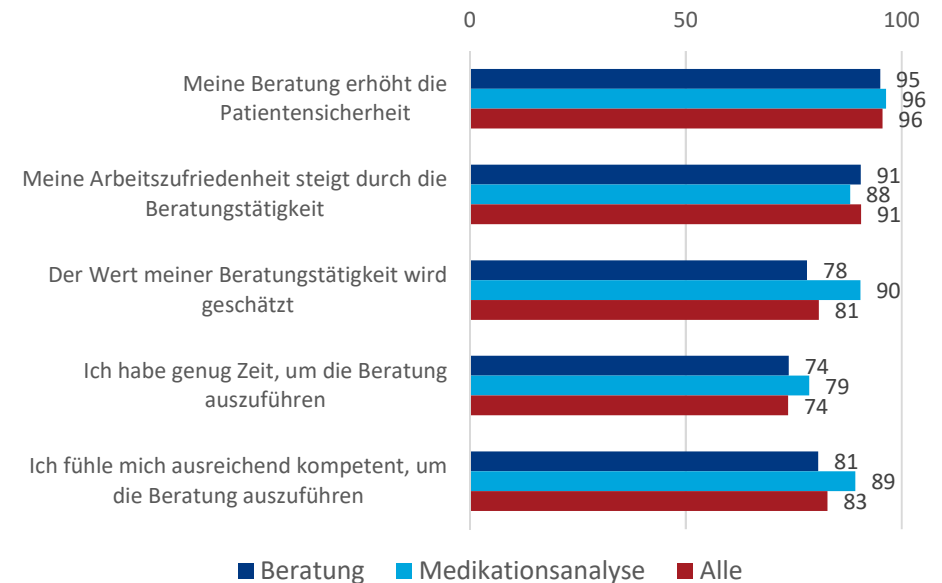
## Zufriedenheit:

Die Zustimmung von Apothekern, Patienten und Ärzten zu verschiedenen Aussagen zur Zufriedenheit mit der Beratung durch den Apotheker wurden auf einer 5-Punkt-Likert-Skala abgefragt. Uneingeschränkte Zustimmung erhielt 100, eingeschränkte Zustimmung 75, eine neutrale Antwort 50, eingeschränkte Ablehnung 25 und uneingeschränkte Ablehnung 0 Punkte. In den Abbildungen sind hieraus die Mittelwerte gezeigt.

Die teilnehmenden Apotheker äußerten große Zustimmung zu ausgewählten Fragen nach ihrer Arbeitszufriedenheit. Dabei zeigten sich nur geringe Unterschiede zwischen denen, die ihre Aussagen auf die allgemeine Beratung und denen, die sie auf die Medikationsanalyse bezogen. Fast einhellig war die uneingeschränkte Zustimmung zu den Aussagen „Meine Beratung erhöht die Patientensicherheit“ und „Meine Arbeitszufriedenheit steigt durch Beratungstätigkeit“. Den Aussagen „Der Wert meiner Beratungstätigkeit wird geschätzt“, „Ich habe genug Zeit, um die Beratung auszuführen“ sowie „Ich fühle mich ausreichend kompetent, um die Beratung auszuführen“ stimmten die Befragten mehrheitlich nicht „voll und ganz“, sondern nur „eher“ zu (Abb. 5).

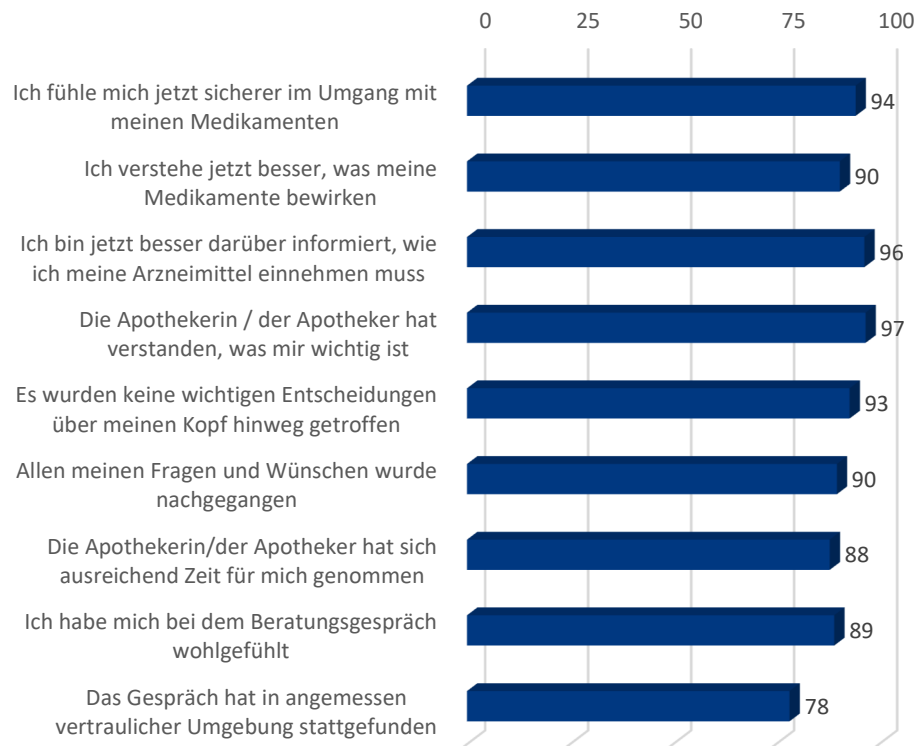
Aus den Befragungen der Patienten geht hervor, dass die Apotheker es durch die Beratung u.a. erreichen, dass die Patienten sich

Abb. 5: Zufriedenheit der Apotheker

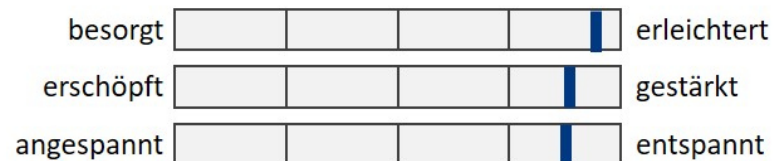


sicherer im Umgang mit den Medikamenten fühlen, dass sie besser verstehen, was ihre Medikamente bewirken und dass sie besser informiert sind, wie sie ihre Arzneimittel einnehmen müssen. Große Zustimmung gab es auch zu der Aussage, dass der Apotheker verstanden habe, was dem Patienten wichtig ist. Dass die Beratungsgespräche in vertraulicher Umgebung stattfinden und dafür ausreichend Zeit vorhanden ist, scheint in Einzelfällen noch nicht optimal erfüllt (Abb. 6). Nach dem Beratungsgespräch bezeichneten sich die Patienten überwiegend erleichtert, gestärkt und entspannt (Abb. 7).

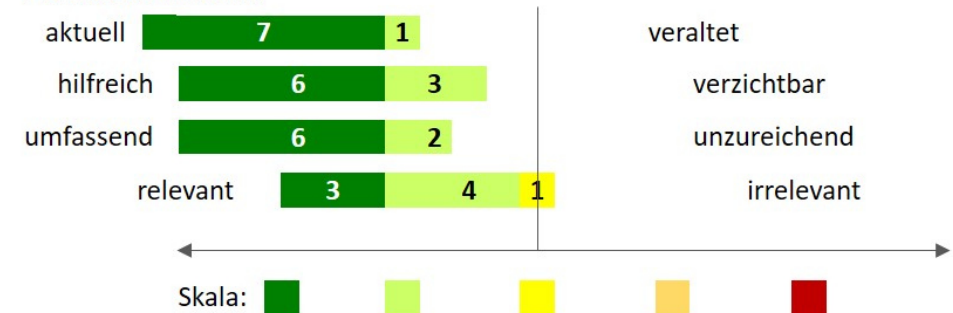
(Stand 23.10.2017) 3/5

**Abb. 6: Zufriedenheit der Patienten**


Die Ärzte zeigten sich sehr zufrieden mit der Form der von den Apotheken zur Verfügung gestellten Informationen (Zufriedenheitsindex 95 von 100). Von 10 Ärzten waren neun mit dem Umfang einverstanden. Die Bewertung der Aktualität, Nützlichkeit und Vollständigkeit war sehr gut, die Bewertung der Relevanz der Informationen eine Spur weniger positiv (Abb. 8).

**Abb. 7: Verfassung der Patienten**

**Abb. 8: Zufriedenheit der Ärzte**

Wie beurteilen Sie die Information, die Sie von uns zur Medikation Ihrer Patienten erhalten?



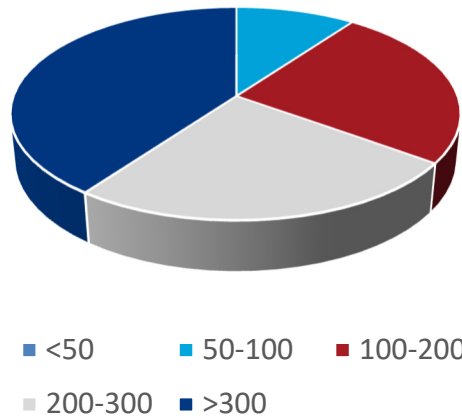
In einzelnen Kommentaren schätzten die Ärzte die direkte zeitnahe Kommunikation per Telefon oder Fax sowie bei Rückfragen die guten bzw. hervorragenden Reaktionszeiten, die verlässlichen Informationen, das große Engagement und die unmittelbare Rückmeldung. Ein Kommentar lautete: „Ich freue mich, wenn Sie bei Unklarheiten den direkten Kontakt suchen, und nicht den Patienten verunsichern.“

(Stand 23.10.2017) 4/5

### Apothekenbetrieb der Umfrageteilnehmer

Die Abbildungen 9–11 zeigen die Strukturdaten der an der Umfrage teilnehmenden Apotheken.

Abb. 9: Patienten pro Tag



Unter den teilnehmenden Apotheken bildeten solche mit mehr als 200 Kunden / Patienten am Tag den Schwerpunkt. Nach der Zahl der täglich belieferten Rezepte waren die Teilnehmer breit gestreut. Unter den Geschäftslagen waren Apotheken in Ärztehäusern, Hauptverkehrslagen und in kleineren Orten am stärksten vertreten.

Abb. 10: Rezepte pro Tag

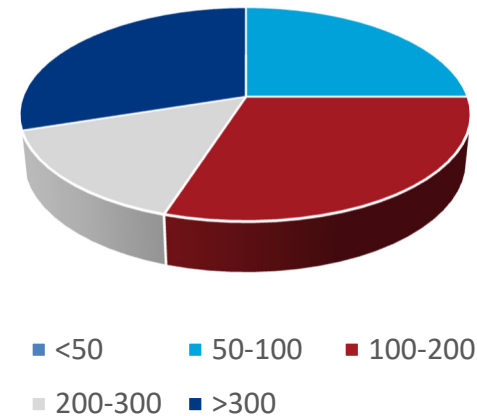


Abb. 11: Geschäftslagen

