



Stiftung Warentest testet Apotheken

„Nur 4 der 21 geprüften Apotheken aus dem Raum Dresden, Frankfurt am Main und Hannover meistern ihre Aufgaben gut“ So das Resümee des im Heft test 5/2014 veröffentlichten Berichtes.

Der Vergleich galt zwischen Vor-Ort-Apotheken und Versandapotheken anhand verschiedener Aufgaben. Getestet wurde u.a. die Beratung zur richtigen Einnahme von Medikamenten sowie zu Wechselwirkungen und Nebenwirkungen. Außerdem stand die richtige Auswahl rezeptfreier Arzneimittel bei definierten Beschwerden durch die Apothekenmitarbeiter/-innen auf dem Programm. Auch sollten die Apotheken eine Rezeptur nach einer Standardvorschrift herstellen. Das Rezept war jedoch unleserlich, so dass unbedingt ein Anruf beim verordneten Arzt notwendig war. Die Ergebnisse waren sehr unterschiedlich: Neben 4 Apotheken, die mit „gut“ bewertet worden, gab es einige Bewertungen mit „ausreichend“, doch die Mehrzahl der getesteten Apotheken bekam lediglich die Note „befriedigend“.

Nun weiss jeder, der sich jemals in Prüfungssituationen befunden hat, dass man auch mal daneben liegen kann. Eine solche Momentaufnahme hat Tücken in der Objektivität. Auch ein Vergleich zwischen einer Vor-Ort-Apotheke und einer Versandapotheke ist nur schwer möglich. Vor-Ort-Apotheken haben vieler Orts eine soziale Aufgabe. So ist in manchen Apotheken üblich, dass älteren Patienten beispielsweise beim Ausfüllen amtlicher Belege oder der Beantragung von Zuzahlungsbefreiungen für Arzneimittel in Ihrer Apotheke unterstützt werden.

Vergessen Sie bitte auch nicht die Nacht- und Notdienstbereitschaft Ihrer Apotheke vor Ort rund um die Uhr. Vielen Apotheker halten auch Vorträge in Selbsthilfegruppen, vor Bewohnern und für das Pflegepersonal von Seniorenheimen. Das alles ist für Versandapotheken nicht möglich. Der Kern einer jeden Apotheke - ob vor Ort oder Versandapotheke - sollte jedoch stets kompetente Beratung der Patienten sein. So sind selbstverständlich Fehler der ApothekenmitarbeiterInnen nicht zu entschuldigen und eine jede Apotheke ist gut beraten, aus der Analyse Lehren zu ziehen und Ihre Beratungspflicht mehr in den Fokus zu setzen.

Aber auch der Patient sollte im eigenen Interesse mitarbeiten. So empfiehlt die Stiftung Warentest den Patienten ohne Hast in die Apotheke zu gehen, im Gespräch mit dem Apothekenmitarbeiter aktiv Fragen zu stellen, Symptome genau zu schildern und ehrlich über jegliches eingenommene Arzneimittel zu berichten.

Gut beraten sind Patienten, die eine Kundenkarte in ihrer Apotheke haben, denn so lassen sich Wechselwirkungen vermeiden und bereits in der Therapie befindliche Arzneimittel leicht erkennen.

Bitte haben Sie Vertrauen zu Ihrer Vor-Ort-Apotheke und geben ruhig auch mal eine Kritik ab, wenn Ihnen etwas nicht gefällt. Nur so können wir - die Apotheker - zu Ihrem Wohle besser werden.

Quelle: test Heft 5/2014 S. 88 ff Stiftung Warentest
Mai 2014