

Pharmazeutische Dienstleistungen

Medipolis Apotheken ziehen positive Bilanz

Aus einer Apotheke entstanden und über mehrere Generationen gewachsen, ist Medipolis mittlerweile ein pharmazeutischer und pflegerischer Unternehmensverbund. Neben einem umfangreichen Sortiment bieten die Medipolis Apotheken auch spezielle Versorgungsangebote zur Verblisterung, zur Beratung bei Krebserkrankungen und zum Thema Medikationsanalyse an. Das Apothekenteam einer Medipolis Apotheke in Jena gab DAP ein Interview zum Thema pharmazeutische Dienstleistungen (pDL).

DAP: Sie bieten u. a. die pDL zu Polymedikation, oraler Antitumorthérapie und Organtransplantation an. Wie viele pDL haben Sie bereits durchgeführt?

Medipolis Apotheke: Als eine der ersten Apotheken in Jena und Umgebung haben wir im Juni 2022 die pDL für unsere Kundschaft angeboten und mittlerweile ca. 320 dieser Dienstleistungen durchgeführt. Seit dem Frühjahr 2023 zeigt sich ein stetiger Anstieg der Inanspruchnahme. Dies ist sicher zum einen auf den erhöhten Bekanntheitsgrad dieser Dienstleistungen in der Bevölkerung und Ärzteschaft zurückzuführen, aber zum anderen auch auf die mutigere Kundenansprache unseres Teams. Den Großteil unserer durchgeführten pDL machen die Inhalativa-Einweisung und die erweiterte Beratung bei Polymedikation aus.

DAP: Welche Herausforderungen kamen bei den Vorbereitungen auf Sie zu? Und wie haben Sie den Ablauf in Ihrer Apotheke geregelt?

Medipolis Apotheke: Herausforderungen gibt es natürlich an verschiedenen Fronten zu meistern. Zuerst mussten alle mit ins Boot geholt werden, die mit den pDL betraut werden: Es galt über den konkreten Inhalt der pDL aufzuklären, die sich für unseren Berufsstand ergebenden Chancen aufzuzeigen und den Mehrwert für Patientinnen und Patienten hervorzuheben. Das Team kennt die erarbeiteten Dokumente und Arbeitshilfen und ist in der korrekten Durchführung geschult. Unsere Apothekerinnen und Apotheker, die die erweiterten Beratungsdienstleistungen durchführen, haben das entsprechende Curriculum durchlaufen. Wir haben intern 2 Personen aus dem Team für jegliche Rückfragen benannt, die die Einführung der pDL in unseren Apotheken federführend vorantreiben.

Eine weitere Herausforderung stellt die Information der Patientinnen und Patienten über das neue Dienstleistungsangebot dar. Die Berichterstattung in den Medien hat bei weitem nicht die ganze Bevölkerung erreicht und somit gilt es, diese fortlaufend zu informieren.

Ein weiteres wichtiges Anliegen ist uns, die Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern im Gesundheitssystem zu intensivieren. Dazu haben wir das Gespräch zu unseren hauptverordnenden Arztpraxen gesucht und die von uns versorgten Pflegeeinrichtungen informiert. Als größte Herausforderung stellte sich der zeitliche und personelle Aufwand heraus. Während sich die „kleinen“ Dienstleistungen wie die Blutdruckmessung und die Beratung zur korrekten Inhalation recht unkompliziert in den Alltag integrieren lassen, stellen die „großen“ Beratungsdienstleistungen in jedem Fall einen deutlichen zeitlichen Zusatzaufwand dar. Um uns von den unvermeidlichen personellen Engpässen in den Apotheken etwas unabhängiger zu machen, übernehmen unsere beiden Hauptverantwortlichen aus dem Team apothekenübergreifend einen Großteil der Beratungen in unseren Haupt- und Filialapotheken. Dies hält anderen den Rücken frei und führt somit auch in Personalengpasssituationen nicht zu einer eingeschränkten Empfehlung der pDL. Uns ist bewusst, dass dies kein Patentrezept für jede Apotheke sein kann und erst durch die Größe unseres Apothekenverbundes möglich ist.

DAP: Wie haben Sie die Patientinnen und Patienten angesprochen?

Medipolis Apotheke: Neben der Direktansprache im Rahmen des Beratungsgespräches im HV nutzen wir Übersichtsflyer zu den pDL, die wir selbst erstellt haben. Hier konnten wir auf die Unterstützung unserer Marketingabteilung zählen. Weiterhin haben wir das Dienstleistungsangebot auf der Homepage unserer Apotheken platziert, schalten Social-Media-Posts und nutzen Gehwegaufsteller der ABDA, um auf einzelne Dienstleistungen hinzuweisen. Mittlerweile hilft uns auch die Mund-zu-Mund-Propaganda weiter, denn zufriedene Kundinnen und Kunden empfehlen uns gern weiter. Noch vereinzelt, aber doch zunehmend stellen wir die Empfehlung der Dienstleistungen durch die Ärzteschaft fest.

DAP: Wie wurde das Angebot angenommen? Ist die Betreuung durch die Apotheke aus Patientensicht ein Zugewinn, der die Versorgung optimiert?

Medipolis Apotheke: Das Angebot wird mittlerweile sehr gut angenommen, benötigte aber auch eine gewisse Anlaufphase. Seit dem Frühjahr 2023 steigt zum einen das Interesse unter unserer Kundschaft an den pDL deutlich an und zum anderen nimmt das Selbstverständnis in unserer Apotheke zu, das Angebot dieser zusätzlichen Dienstleistung aktiv zu unterbreiten.

Das Feedback ist durchweg positiv und erhöht die Patientenzufriedenheit. Um diesem ersten Gefühl auch Zahlen folgen zu lassen, haben wir einen Fragebogen für die „großen“ Dienstleistungen erarbeitet, der anonym nach erfolgter Beratung ausgefüllt werden kann. Die Auswertung dieses Fragebogens wird in unsere Projektarbeit einfließen, die wir im Rahmen des erteilten Zuschlages für ein Förderprojekt der „Förderinitiative pharmazeutische Betreuung“ erstellen werden. Dieses einjährige Förderprojekt bietet uns die Möglichkeit, unsere Anstrengungen im Rahmen der Implementierung der pDL in den Medipolis Apotheken zu evaluieren und zu optimieren und das gewonnene Wissen zu guter Letzt auch anderen Apotheken zur Verfügung zu stellen.

DAP: Thema Software: Nutzen Sie eine Software für die Terminvergabe? Und wie bearbeiten Sie die Medikationsanalyse, nutzen Sie externe Software?

Medipolis Apotheke: Aktuell starten wir gerade damit, einzelne fest definierte Zeitfenster für die „großen“ Beratungsdienstleistungen über eine Online-Terminvergabe abzubilden. Hierbei nutzen wir unsere gewonnenen Erfahrungen im Rahmen des Impfmanagements, welches wir mit der Software „No-Q“ durchführen. Dies hat sich für uns als ein sehr hilfreiches Tool erwiesen, welches stets sehr zeitnah veränderte Anforderungen bzw. Dokumentenaktualisierungen umsetzt. Im Rahmen der pDL waren wir aber bisher noch ganz klassisch unterwegs und haben Termine entweder im Outlook-Kalender gepflegt oder schlicht im Dienstplan vermerkt. Unserer Ansicht nach macht es Sinn, erst einmal klein anzufangen, den Prozess zu leben, die ersten Erfahrungen zu gewinnen, Details im Prozess anzupassen und dann bei zunehmender Auftragslast digitale Unterstützung einzubinden.

So ist auch die Nutzung verschiedener Datenbanken für die Medikationsanalyse ein Prozess, der stetig angepasst wird. Hier nutzen wir primär die ABDA-Datenbank und ergänzen den Interaktionscheck dann bedarfsweise mit anderen zum Teil auch kostenpflichtigen Tools. Unser Favorit ist hier die Datenbank „mediQ“, die besonders

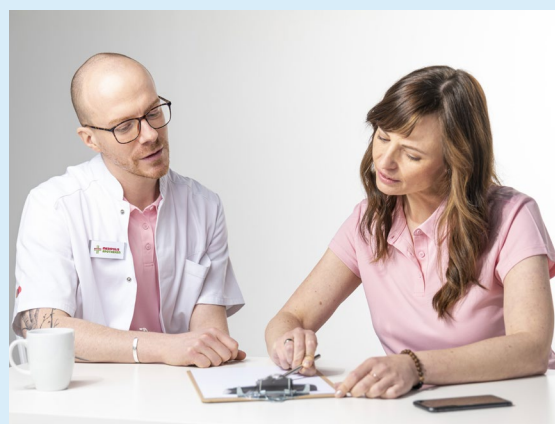


Abb.: Annett Hüttner und Ralph Coppi aus der Medipolis Apotheke

schnell auf jegliche Anfragen reagiert und auch bisher nicht gelistete Interaktionen neu in die Datenbank aufnimmt. Auch die Scholz-Datenbank beziehen wir in unsere Prüfung mit ein und nutzen die Funktion der Medikationsplanerstellung.

DAP: Wie funktioniert die Kommunikation mit der Ärzteschaft?

Medipolis Apotheke: Tatsächlich verläuft die Kommunikation noch etwas verhalten, insbesondere was das direkte Feedback auf durchgeführte Beratungen angeht, bei denen eine Arztinformation erforderlich wurde. Positiv hervorzuheben ist, dass wir bei den Arztpraxen, die wir direkt zu dem Thema ansprechen konnten, auf großes Interesse gestoßen sind. Gerade die erweiterte Beratung bei Polymedikation wird als wichtiger Beitrag für die Arzneimitteltherapiesicherheit wahrgenommen und die Praxen sind an einem interprofessionellen Austausch interessiert.

DAP: Aus Ihrer Sicht – welche Rahmenbedingungen könnten noch verändert oder verbessert werden?

Medipolis Apotheke: In jedem Fall ist der bürokratische Aufwand enorm und eine Reduktion wäre sehr wünschenswert. Der Dokumentationsaufwand ist unverhältnismäßig, schreckt so manchen ab und bindet unnötig viel Zeit, die besser in die wertvollen Patientengespräche fließen sollte.