

# Projektarbeit

## Implementierung einer Apotheken- sprechstunde zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien

Verfasserin: Frau Stefanie Stegemann

Weiterbildungsstätte: Spitzweg Apotheke  
Nordwalder Str. 48  
48282 Emsdetten  
Tel.: 02572/82626

Ermächtigte Apothekerin: Frau Stefanie Werner

## Inhaltsverzeichnis

|           |                                                                                                               |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I         | Einleitung.....                                                                                               | 3  |
| I.I       | Intention .....                                                                                               | 3  |
| I.II      | Zielsetzung.....                                                                                              | 3  |
| I.III     | Schwierigkeiten und deren Lösungsansätze .....                                                                | 4  |
| II        | Durchführung.....                                                                                             | 5  |
| II.I      | Erläuterungen und Diskussion der Arbeit.....                                                                  | 6  |
| II.II     | Evaluation .....                                                                                              | 7  |
| III       | Zusammenfassung .....                                                                                         | 7  |
| III.I     | Ergebnisse .....                                                                                              | 7  |
| III.II    | Schlussfolgerung .....                                                                                        | 8  |
| III.III   | Nutzen der praktischen Arbeit.....                                                                            | 9  |
| III.III.1 | für die Weiterbildungsstätte .....                                                                            | 9  |
| III.III.2 | für die Weiterzubildende .....                                                                                | 9  |
| IV        | Begriffserklärungen .....                                                                                     | 11 |
| V         | Quellen- und Literaturverzeichnis .....                                                                       | 11 |
| VI        | Erklärung, dass der Verfasser die Arbeit selbst angefertigt und alle benutzten<br>Quellen angegeben hat ..... | 13 |
| VII       | Anlagen.....                                                                                                  | 14 |

## I Einleitung

Der Begriff „Arzneimitteltherapiesicherheit“, kurz „AMTS“, ist derzeit unter Pharmazeuten, Ärzten, bei den Krankenkassen und auch in der Politik in aller Munde.

Hinter diesem Terminus verbirgt sich das Ziel, die Arzneimitteltherapie eines Patienten möglichst sicher zu gestalten und bestehende Strukturen rund um den komplexen Medikationsprozess zu optimieren.<sup>1</sup>

Seit 2008 wurden bereits mehrere Aktionspläne seitens des Bundesministeriums für Gesundheit zu diesem Zweck verabschiedet. Der Patient rückt stärker in den Focus. Er soll intensiver an seinem Medikationsprozess beteiligt werden, diesen verstehen und konsequent umsetzen können.<sup>2</sup>

### I.I Intention

Die Apotheke stellt als Arzneimittel abgebende Institution eine wichtige Sicherheitsinstanz im Medikationsprozess dar. Sind auf dem Weg vom Arztgespräch zur Arzneimittelanwendung Informationen zu den verordneten Arzneimitteln verloren gegangen oder nicht übermittelt worden, können sie im Verlauf des Beratungsgesprächs in der Apotheke aufgedeckt und geklärt werden.

Vor allem dann, wenn neue Arzneimittel angesetzt oder Medikationsänderungen anstehen, ist eine intensive Betreuung des Patienten wichtig und sollte durch mehrere Instanzen erfolgen. Aber auch die permanente korrekte Umsetzung im Rahmen der Dauermedikation sollte regelmäßig überprüft werden. Wenn mehrere Ärzte involviert sind, kann die Apotheke darüber hinaus zu einer Schnittstelle, beispielsweise für Doppelverordnungen, werden.<sup>1</sup>

In der Spitzweg Apotheke wird daher zur optimalen Sicherung individueller Arzneimitteltherapien neben dem Beratungsgespräch am HV die Durchführung eines individuellen Gesprächs mit einer AMTS-zertifizierten Apothekerin angeboten.

### I.II Zielsetzung

Die Spitzweg Apotheke möchte ihren Kunden ein individuelles Beratungsgespräch anbieten, in dem weiterführende Fragen zu der jeweiligen Arzneimitteltherapie besprochen werden können. Das approbierte Personal soll sein Fachwissen als Apotheker und zertifizierte AMTS-Manager praxisnah anwenden und dem Kunden seine Kompetenzen im Rahmen der Handhabung von Arzneimitteln aufzeigen können.

In einer elfmonatigen Projektphase sollen pro Monat möglichst ein bis zwei AMTS-Gespräche mit Kunden durchgeführt werden.

Da das Angebot einer Sprechstunde zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien neu entwickelt wird, soll zudem ein einheitlicher Handlungsablauf etabliert werden. Um dies zu erreichen, soll eine bearbeitungserleichternde Arbeitsvorlage erstellt werden.

### I.III Schwierigkeiten und deren Lösungsansätze

Zunächst gilt es, die geplante "AMTS-Sprechstunde" kundengerecht aufzuarbeiten. Was genau mit dem Begriff "Arzneimitteltherapiesicherheit" gemeint ist, soll den Kunden anhand von Beispielen verdeutlicht werden. Es wird besprochen, ein Werbeplakat zu gestalten, auf dem das Thema "Polymedikation" aufgegriffen wird. Anhand von Bild und Text sollen typische Fragen zu Arzneimittelverträglichkeit, -handhabung und -interaktionen angesprochen werden. Außerdem soll das Angebot der individuellen Sprechstunde zur Besprechung dieser Fragen aufgezeigt werden.

Um sowohl Stammkunden wie auch Neukunden auf das Angebot aufmerksam zu machen, wird ein Aktionsmonat zum Thema "AMTS" geplant, in dem die Dekoration in der Apotheke entsprechend zusammengestellt wird. Gleichzeitig werden Werbeanzeigen in der örtlichen Zeitung geschaltet. Eine Broschüre wird in der Apotheke an den HV-Plätzen ausgelegt. Entsprechende Fotos und Dokumente dazu sind in den Anlagen unter der Nummer I beigefügt.

Da das gesamte Projekt um die von der Apothekerkammer ausgebildeten AMTS-Manager neu anläuft, muss ebenfalls eine finanzielle Betrachtung des Projekts erfolgen. In Rücksprache mit der Apothekenleitung wird die Kostenaufwendung für den Projektzeitraum auf fünf Euro für den Kunden festgelegt. Hintergrund dieser Preisgestaltung ist zum einen der Gedanke, dass die Hemmschwelle, das Angebot anzunehmen, für interessierte Kunden möglichst niedrig gehalten und ein Beratungsgespräch somit öfter wahrgenommen werden soll. Zum anderen soll das Angebot anderen Angeboten der Apotheke gleichgestellt werden. Diese anderen Angebote, wie beispielsweise eine Ernährungsberatung für das erste Lebensjahr, bewegen sich ebenfalls in einem Beitragsrahmen von ca. fünf Euro.

Für ein gutes Gelingen des Projekts ist es zudem wichtig, das gesamte Team der Spitzweg Apotheke über das Projekt in Kenntnis zu setzen. Apothekerinnen, PTA und PKA sollen sich vorstellen können, was in einer Apothekensprechstunde besprochen werden kann, wie eine Sprechstunde ungefähr ablaufen soll und welche Kunden von so einem Gespräch profitieren können. Die Aktion wird den Kolleginnen daher in Teambesprechungen näher erläutert. Bei den Erläuterungen zu den Inhalten der „Arzneimitteltherapiesicherheit“ wirkt es sich positiv aus, dass im Vorfeld bereits Schulungen zu Arzneimittelinteraktionen durchgeführt wurden. Wie in der dazu erstellten praktischen Arbeit I ausgeführt, wurden in diesen Schulungen bereits mögliche Risikofaktoren für Arzneimittelinteraktionen oder auch Risikogruppen angesprochen. Diese Schulungsinhalte werden zu Projektbeginn aufgefrischt und die Mitarbeiter dazu angehalten, in der Beratung nochmals verstärkt auf eine korrekte Handhabung der jeweiligen Arzneimittel zu achten. Vor allem dann, wenn ein Kunde Unsicherheit oder Unverständnis im Umgang mit seinen Arzneimitteln zeigt, soll ein Gespräch zur Sicherung der bestehenden Arzneimitteltherapie angeboten werden. Ein besonderes Augenmerk soll auf Kunden mit Polymedikation gelegt werden.

Um ortsansässige Ärzte frühzeitig auf die Aktion aufmerksam zu machen und sie der Aktion gegenüber positiv zu stimmen, werden sie in einem Anschreiben über die geplante Aktion informiert. Es wird vermittelt, bei Bedarf als kompetenter Ansprechpartner für Kunden und Fachpersonal zur Verfügung zu stehen. Dieses Anschreiben ist unter der Anlage Nummer II aufgeführt.

Eine weitere Schwierigkeit stellt außerdem die Umsetzung der Apothekensprechstunde an sich dar. Um ein ungestörtes Gespräch stattfinden lassen zu können, muss ausreichend Personal für die reguläre Kundenbedienung zugegen sein. Außerdem soll der Approbierten genügend Zeit zur Vorbereitung des

Gesprächs eingeräumt werden, um eine kompetente Beratung zu gewährleisten. Es wird daher besprochen, dass mit dem jeweiligen Kunden immer ein Termin zur Durchführung des Gesprächs vereinbart wird.

Letztlich soll eine einheitliche Form der Bearbeitung gefunden werden. Zur Erstellung des Konzepts werden die Leitlinien, Kommentare und Arbeitshilfen der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung "Medikationsanalyse" und "Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln - Erst- und Wiederholungsverordnung im Rahmen der Pharmazeutischen Betreuung" zur Ausgestaltung und anschließender Dokumentation zu Rate gezogen. Ebenso finden die Arbeitsunterlagen der Apothekerkammer Westfalen-Lippe zur Bearbeitung von AMTS-Fällen Anwendung. Diese Unterlagen sind in der Anlage Nummer III zu finden.

Ein besonderes Augenmerk soll auf eine einfache Gestaltung der Dokumentation gelegt werden: Zu Beginn des Projekts nimmt die Ausarbeitung viel Zeit in Anspruch und erscheint undurchsichtig, da die vorliegenden Vorlagen der Apothekerkammer Westfalen-Lippe eher zur handschriftlichen Ausarbeitung gedacht sind und mehrere Seiten umfassen. Notizen vor und im Kundengespräch erfolgen eher per Hand, sodass Informationen mehrerer Seiten zusammen getragen werden müssen. An Dokumentationsmaterial fallen in Summe ca. fünf handschriftliche DinA4-Seiten an. Um eine langwierige und übersichtlichere Bearbeitung zu erreichen, soll daher eine umfassende Arbeitsvorlage im Din A4-Format entwickelt werden.

## II Durchführung

Die Apothekensprechstunde zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien wird in der Apotheke visuell, vom Personal bei Bedarf im Beratungsgespräch am HV und in der Zeitung beworben.

Möchte ein Kunde ein Beratungsgespräch wahrnehmen, wird neben seinen Kontaktdaten notiert, welche Problematik bzw. Fragestellung ihn zur Kontaktaufnahme bewogen hat. Zur Dokumentation wird eine Arbeitsvorlage genutzt, die als ausgedruckte blanko-Vorlage bereit liegt. Im Verlauf der Projektarbeit wird diese Arbeitsvorlage optimiert. -Die Vorlage, die nach dem Ende der Projektarbeit von den Apothekerinnen als zufriedenstellend bewertet wurde, findet sich in der Anlage Nummer IV. Eine ausgefüllte Vorlage inkl. des infolge des Gesprächs individuell erstellten Medikationsplanes ist unter der Nummer V zu sehen.-

Die Apothekerin, die die Apothekensprechstunde durchführen wird, meldet sich zeitnah bei dem Kunden zurück, um die bestehende Medikation und die Erwartungen des Kunden an das Gespräch zu ermitteln. Ebenso werden auftretende Rückfragen geklärt und der Gesprächstermin in der Apotheke vereinbart. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass seine schriftliche Einverständniserklärung zur Durchführung einer Medikationsanalyse und zur Kontaktaufnahme mit den behandelnden Ärzten aus rechtlichen Gründen vor dem Gespräch in der Apotheke vorliegen muss.<sup>3</sup> Er wird gebeten, diese Unterschrift zeitnah in der Apotheke zu leisten, um die weitere Bearbeitung schnellstmöglich anlaufen zu lassen. Der entsprechende Vordruck der Einverständniserklärung findet sich in den Anlagen unter der Nummer VI.

Die Apothekerin prüft vor dem Gesprächstermin die bestehende Medikation und notiert stichpunktartig, welche Themen mit dem Kunden besprochen werden sollten. Informationen holt sie sich dazu aus den aktuellen Leitlinien der vorliegenden Erkrankungen und aus den Fachinformationen der jeweiligen Medikamente ein.

Interaktionen und Kontraindikationen werden mit Hilfe der Computersoftware IXOS von Pharmatechnik geprüft, der die ABDATA hinterlegt ist. Da die Software zweimal im Monat ein Update erfährt, lässt sich ein aktueller Kenntnisstand gewährleisten. Gegebenenfalls wird die Priscusliste oder weitere Fachliteratur hinzugezogen. Auf die Erwartungen des Kunden wird bei der Vorbereitung ein besonderes Augenmerk gelegt.

Wie in der Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Medikationsanalyse anempfohlen, zieht sich die Apothekerin mit dem Kunden zum vereinbarten Gespräch in den Beratungsraum zurück. Je nachdem, welche individuellen Ziele im Beratungsgespräch verfolgt werden, gestaltet sich das Gespräch. Es sollten Besonderheiten zu Handhabung und Lagerung der vorliegenden Arzneimittel, ggf. mögliche Nebenwirkungen und relevante Interaktionen von Arzneimitteln untereinander und mit Nahrung, bzw. Nahrungsergänzungsmitteln thematisiert werden. Indikationen und/oder Grundlegendes zu den vorliegenden Arzneimitteltherapien können bei Bedarf ebenfalls angerissen werden. Eine Abgrenzung zum Arztbesuch wird zu jedem Zeitpunkt durchgeführt.

Sollte sich die Approbierte zu angesprochenen Themen unsicher sein oder keine zufriedenstellende Antwort parat haben, wird dem Kunden dies mitgeteilt. Es werden weitere Recherchen angeboten und ggf. eine Rückmeldung verabredet.

Während des Gesprächs hält die Apothekerin auf der Arbeitsvorlage wichtige Gesprächsgegenstände stichpunktartig fest. Diese werden dem Kunden in einer abschließenden Zusammenfassung wiederholt. Es wird geprüft, ob die Erwartungen des Kunden an das Gespräch erfüllt werden konnten. In Kooperation mit dem Kunden wird abschließend besprochen, ob und, wenn ja, welche weiteren Schritte eingeleitet werden müssen. Ist ein Arztbesuch erforderlich? Erfolgen Handhabung und Lagerung der verwendeten Arzneimittel, wie es vorgesehen ist?

Je nach Bedarf wird dem Kunden die Ausfertigung eines individuell erstellten Medikationsplans, eine schriftliche Zusammenfassung der Gesprächsinhalte, z.B. zur Vorlage bei seinem nächsten Arztbesuch, eine Kontaktaufnahme mit dem behandelnden Arzt oder ein erneutes Beratungsgespräch in absehbarer Zeit angeboten. Dem Kunden wird ein Evaluationsbogen (siehe Anlage Nummer VII) zur Feedback-Gabe ausgehändigt.

Im Anschluss an das Gespräch werden ggf. weitere wichtige Angaben zum Gespräch auf der Arbeitsvorlage ergänzt, sodass das Gespräch auch noch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollzogen werden kann.

Zu Dokumentationszwecken werden die erstellten Unterlagen drei Jahre aufbewahrt.

## II.1 Erläuterungen und Diskussion der Arbeit

Der Ablauf eines Beratungsgesprächs gestaltet sich mit jedem Kunden unterschiedlich. Nicht nur die Fragestellungen fallen individuell unterschiedlich aus, sondern auch die behandelte Thematik kann stark variieren. Daher ist sowohl das Fachwissen der Apothekerinnen wie auch ein zwischenmenschliches Gespür gefragt. Obwohl eine intime Atmosphäre durch den Rückzug in den Beratungsraum geschaffen wird, wird nicht jede Angelegenheit offen vom Kunden angesprochen. Beispielsweise werden Complianceprobleme oder Ängste vor einer Morphin-Einnahme selten vom Kunden selbst angemerkt.

Ebenso variiert der Zeitaufwand zur Vor- und Nachbereitung und vor allem der des eigentlichen Gesprächs mit dem Kunden. Je nachdem, wie vertraut die Apothekerin mit der Durchführung eines AMTS-Gesprächs bereits ist, fällt die Vorbereitung und auch die Umsetzung des Gesprächs leichter. Dies spiegelt sich letztlich vor allem in der benötigten Bearbeitungszeit wieder.

Zu Beginn der Projektphase werden vor allem AMTS-Unterlagen genutzt, die im Rahmen der AMTS-Seminare von der Apothekerkammer Westfalen-Lippe an die Teilnehmer zur Bearbeitung von AMTS-Fällen ausgegeben wurden (Anlage Nummer III). Wie sich während der praktischen Anwendung jedoch zeigt, eignen sich diese Unterlagen vor allem für die vorangehende Bearbeitung eines Gesprächs. Eine Verfahrensanweisung, um Dinge wie die Überprüfung des Vorliegens der Einverständniserklärung oder die Dokumentation der Kundendaten nicht zu vergessen, fehlt. Daher erfolgt, wie unter I.II bereits angestrebt, parallel zur Projektphase die Erstellung einer apothekenindividuellen Arbeitsvorlage.

## II.II Evaluation

Während der Projektphase werden alle Kundengespräche, die zur Sicherung einer individuellen Arzneimitteltherapie durchgeführt wurden, numerisch erfasst. Ebenso wird beobachtet, wie oft sich Kunden nach dem Angebot der Apothekensprechstunde erkundigen.

Wie bereits unter II erwähnt, wird jedem Kunden im Anschluss an das individuell geführte Beratungsgespräch ein Evaluationsbogen ausgehändigt. In diesem wird zum einen erfasst, wie der Kunde auf das Angebot aufmerksam geworden ist. Zum anderen wird anhand einer Schulnoten-Vergabe der persönliche Nutzen der Aktion für den Kunden abgefragt. Ein Freitextfeld für Anregungen und Kritik ist vorgesehen. Der Evaluationsbogen und dessen Auswertung finden sich in den Anlagen unter den Nummern VII und VIII.

## III Zusammenfassung

Die Projektphase der Apothekensprechstunde ist für einen Zeitraum von elf Monaten angesetzt. Während dieser Zeit werden alle Anfragen und Umsetzungen zur Apothekensprechstunde numerisch erfasst.

Parallel zum Aktionsangebot wird eine Arbeitsvorlage optimiert, um künftig die vorangehende Bearbeitung und die darauf folgende Umsetzung von Kundengesprächen zur Sicherung ihrer Arzneimitteltherapie einheitlich und umfassend zu gestalten.

Teilnehmenden Kunden wird ein Befragungsbogen zur Evaluation ausgehändigt.

### III.I Ergebnisse

Im Projektzeitraum Februar bis Dezember 2015 wurden insgesamt 14 Gespräche zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien geführt. Die Zielsetzung, ein bis zwei Gespräche im Monat durchgeführt zu haben- spricht in elf Monaten auf Erfahrungen aus insgesamt elf bis 22 Gesprächen zurückblicken zu können-, kann somit als erfüllt betrachtet werden.

Es haben sich im Projektzeitraum 22 Personen nach dem Angebot der Apothekensprechstunde erkundigt.

Wie die tabellarische Auswertung unter der Anlage Nummer IX zeigt, lässt sich ein Zusammenhang des Kundeninteresses mit den Werbeanzeigen in Zeitung und Apothekenverkaufsraum feststellen. Je länger diese Werbeaktionen her sind, desto weniger häufig wird nach dem Angebot gefragt, bzw. ein Gesprächstermin vereinbart. Des Weiteren lässt sich festhalten, dass sich beim Fachpersonal eine gewisse Routine bei der Bearbeitung von AMTS-Fällen und der Durchführung von Gesprächen zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien eingestellt hat. Dadurch konnte eine übersichtliche, umfassende und leicht auszufüllende Arbeitsvorlage erstellt werden, die in Zukunft die Umsetzung der Apothekensprechstunde erleichtern soll. Wie bereits erwähnt, ist diese dreiseitige blanko-Arbeitsvorlage in den Anlagen unter der Nummer IV, sowie unter der Nummer V eine anhand eines durchgeführten Beratungsgesprächs ausgefüllte Vorlage zu sehen.

Von den an die Kunden ausgehändigten Evaluationsbögen sind lediglich fünf von 14 Bögen zurückgegeben worden. Wie die Auswertung dieser Evaluationsbögen, Anlage Nummer VIII, zeigt, sind diese Kunden mit der Umsetzung der Sprechstunde gut bis sehr gut zufrieden. Die Verständlichkeit der individuellen Arzneimitteltherapie hat sich durch das Gespräch verbessert und Fragen wurden ausreichend beantwortet. Weitere Daten sind in der entsprechenden Anlage einzusehen.

Seitens der Ärzte sind positive wie negative Resonanzen zu verzeichnen. Im Verlauf des Projekts hat sich die anfängliche Skepsis an vielen Stellen in Akzeptanz gewandelt. Nach der Beendigung des Projektzeitraums verzeichnet die Spitzweg Apotheke inzwischen erste Anrufe von Ärzten, die vor einer Medikationsverordnung aktiv nach Interaktionsrisiken fragen und Alternativvorschläge wohlwollend annehmen. Bei anderen Ärzten entsteht wiederum der Eindruck, dass sie sich in Ihrer Therapiehoheit bedroht fühlen und sich daher distanzieren möchten.

### III.II Schlussfolgerung

Wie unter III.I bereits erwähnt, wurden die Ziele der Projektarbeit erreicht.

Die Kunden, die das Angebot der Sprechstunde wahrgenommen haben, geben ein positives Feedback und plädieren dazu, das Angebot weiterzuführen und stärker zu bewerben.

Bei der Auswertung zum zeitlichen Verlauf der Interessensanfragen (Anlage Nummer IX) wurde ebenfalls deutlich, dass das Angebot einer Apothekensprechstunde bei Kunden stark werbungsabhängig präsent zu sein scheint. Es wird daher vereinbart, im Aktionsplan für das folgende Jahr eine neue Aktion zum Thema „Arzneimitteltherapiesicherheit“ und speziell zur Apothekensprechstunde zu gestalten.

Mit den damit einhergehenden Werbemaßnahmen soll dann die Honorierung angepasst werden. Eine Kostendeckung war im Rahmen dieser Projektarbeit nicht vorgesehen; jedoch ist offensichtlich, dass dazu eine weitaus höhere Entlohnung als die angesetzten fünf Euro notwendig wäre. Nach einer persönlichen Mitteilung von Frau I. Waltering wird seitens der Apothekerkammer Westfalen-Lippe mittlerweile (Stand 19.04.2016) ein Honorar von 69 Euro empfohlen. Durch diese Vergütung könnte eine Finanzierung eher gelingen. Jedoch bleibt abzuwarten, ob Kunden das Angebot bei dieser Honorarhöhe wahrnehmen werden.

### III.III Nutzen der praktischen Arbeit

#### III.III.1 für die Weiterbildungsstätte

Betrachtet man die aufgebrachten Kosten, die vor allem in Form von Werbungskosten und Arbeitseinsatz entstanden sind, hat sich das Projekt der Apothekensprechstunde zur Sicherung individueller Arzneimitteltherapien als wenig rentabel erwiesen.

Dennoch brachte die Einführung der Apothekensprechstunde eine große Außenwerbung mit sich. Die Spitzweg Apotheke hat ihre hohe Beratungsqualität auf einer neuen Plattform präsentiert, sodass Ärzte wie Kunden das diesbezügliche Beratungsangebot nun häufiger nutzen. Vor allem die Tatsache, dass inzwischen Ärzte auf die Spitzweg Apotheke zukommen, um sich zu möglichen Interaktionen und Kontraindikationen zu informieren, stimmt positiv. Das Angebot eines zurückgezogenen, intensiven Gesprächs wird von Kunden jedoch leider sehr selten wahrgenommen.

Für die Apothekerinnen bietet sich mit dem Angebot zur individuellen Apothekensprechstunde eine gute Möglichkeit, die Schulungsinhalte der AMTS-Seminare aktiv umzusetzen. Beratungsqualität, fachliche und kommunikative Kompetenzen der Mitarbeiter werden gefördert.

Mithilfe der erstellten Arbeitsvorlage können Vor- und Nachbereitung, sowie Umsetzung künftiger Beratungsgespräche, einfacher und routinierter durchgeführt werden.

Welche Gestalt die Apothekensprechstunde auf lange Sicht annehmen und in welchem Ausmaß sie genutzt werden wird, lässt sich zu diesem Zeitpunkt nicht sagen.

#### III.III.2 für die Weiterzubildende

Die praktische Umsetzung der AMTS-Seminare in unserer Apotheke hat mir sehr viel Freude bereitet.

Bereits bei der Gestaltung der Werbung ist mir bewusst geworden, dass der Begriff „Arzneimitteltherapiesicherheit“ für den „normalen Kunden“ schwer zu fassen und eine Aufbereitung des Themas zwingend für einen Projekterfolg erforderlich sein wird. Indem ich die Darstellung des Themas im Verkaufsraum, im Schaufenster und in der Zeitung betreuen durfte, konnte ich diesbezüglich viele neue und wertvolle Erfahrungen sammeln.

Während der Vor- und Nachbereitung der individuellen Kundengespräche habe ich mich intensiv mit unterschiedlichen Arzneimitteltherapien befasst und konnte dadurch meinen eigenen Wissensstand optimieren. Durch die intensiven individuellen Kundengespräche konnte ich außerdem meine patientennahe Kommunikation verbessern, die mir fortan auch in den Beratungsgesprächen im HV zu Gute kommt.

Die positive Resonanz der Kunden hat mich in dem Wunsch bestärkt, das Thema „Arzneimitteltherapiesicherheit“ weiter voranzutreiben und auch im Alltag eine aktive Kundenbetreuung zu betreiben. Dennoch ist es schade zu sehen, wie selten das Angebot der Sprechstunde von Kunden genutzt wurde und wie wenig rentabel ein hohes Beratungsangebot rein finanziell betrachtet ist.

Bei der Erstellung der Arbeitsvorlage und auch in den ersten Kundengesprächen hat es mir sehr geholfen, Arbeitsvorlagen der Apothekerkammer Westfalen-Lippe und die entsprechenden Leitlinien der Bundesapothekerkammer zu Rate ziehen zu können. Die Erarbeitung einer apothekenindividuellen Arbeitsvorlage für künftige Arbeiten ließ sich anhand dieser Vorlagen und mithilfe der Erkenntnisse der durchgeführten Kundengespräche leichter umsetzen.

Im Verlauf des Projekts ist mir bewusst geworden, wie nützlich und wichtig eine strukturierte Planung und Bearbeitungsweise für einen umfassenden, gegliederten und einheitlichen Handlungsablauf ist. Ich möchte eine solche vorausschauende Herangehensweise daher auch für kommende Projekte anstreben.

#### IV Begriffserklärungen

|        |                                                                                                                                                                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABDATA | Institution der deutschen Apothekerschaft;<br>Pharma-Daten-Service, um Arzneimitteldaten in Warenwirtschafts-<br>oder Informationssysteme für Apotheken oder Ärzte zu integrieren. |
| HV     | Handverkauf                                                                                                                                                                        |
| PKA    | Pharmazeutisch-kaufmännisch(e) Angestellte/r                                                                                                                                       |
| PTA    | Pharmazeutisch-technische Assistent/in                                                                                                                                             |

#### V Quellen- und Literaturverzeichnis

1. Apothekerkammer Westfalen-Lippe: Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS). Münster, 2016. URL: <https://www.akwl.de/inhalt.php?id=657>; abgerufen am 24.03.2016.
2. Arzneimittelkommission der deutschen Ärzteschaft: Aktionsplan des Bundesministeriums für Gesundheit zur Verbesserung der Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) in Deutschland. Berlin, letzte Änderung: 30.09.2015. URL: <http://www.ap-amts.de/>; abgerufen am 24.03.2016.
3. Bundesapothekerkammer: Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitäts-sicherung „Medikationsanalyse“, Stand: 26.11.2014. URL: [http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Medikationsanalyse/LL\\_MedAnalyse.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Medikationsanalyse/LL_MedAnalyse.pdf); abgerufen am 24.03.2016.
4. Bundesapothekerkammer: Kommentar zur Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung „Medikationsanalyse“, Stand: 26.11.2014. URL: [http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Medikationsanalyse/LL\\_MedAnalyse\\_Kommentar.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Medikationsanalyse/LL_MedAnalyse_Kommentar.pdf); abgerufen am 24.03.2016.
5. Bundesapothekerkammer: Arbeitshilfe der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung „Formblatt Medikationsliste“, Stand: 26.11.2014. herunterzuladene Arbeitshilfe als doc-Datei unter URL: <http://www.abda.de/themen/apotheke/qualitaetssicherung0/leitlinien/leitlinien0/>; abgerufen am 24.03.2016.
6. Bundesapothekerkammer: Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung „Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Selbstmedikation“, Stand der Revision: 06.05.2008. URL: [http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische\\_Betreuung/LL\\_Info\\_Beratung\\_Rezept\\_PB.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische_Betreuung/LL_Info_Beratung_Rezept_PB.pdf); abgerufen am 24.03.2016.
7. Bundesapothekerkammer: Kommentar zur Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung „Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Selbstmedikation“, Stand der Revision: 13.11.2013. URL: [http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische\\_Betreuung/LL\\_Info\\_Beratung\\_Rezept\\_PB\\_Kommentar.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische_Betreuung/LL_Info_Beratung_Rezept_PB_Kommentar.pdf); abgerufen am 24.03.2016.
8. Bundesapothekerkammer: Arbeitshilfe der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung „Information und Beratung des Patienten zur richtigen Anwendung von Darreichungsformen –Verfahrensanweisung mit Erläuterungen –“ Stand der Revision: 13.11.2013). URL:

[http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische\\_Betreuung/VA\\_Info\\_Beratung\\_Darreichungsformen.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische_Betreuung/VA_Info_Beratung_Darreichungsformen.pdf); abgerufen am 24.03.2016.

9. Bundesapothekerkammer: Leitlinie zur Qualitätssicherung „Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln – Erst- und Wiederholungsverordnung im Rahmen der Pharmazeutischen Betreuung“, Stand der Revision: 06.05.2008. URL: [http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische\\_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische\\_Betreuung/LL\\_Info\\_Beratung\\_Rezept\\_PB.pdf](http://www.abda.de/fileadmin/assets/Praktische_Hilfen/Leitlinien/Pharmazeutische_Betreuung/LL_Info_Beratung_Rezept_PB.pdf); abgerufen am 25.01.2014.
10. Waltering, I. (2016). WG: AMTS-Honorierungen. E-Mail: [i.waltering@uni-muenster.de](mailto:i.waltering@uni-muenster.de) (19.04.2016).

VI Erklärung, dass der Verfasser die Arbeit selbst angefertigt und alle benutzten Quellen angegeben hat

Hiermit bestätige ich, Stefanie Stegemann, dass ich diese praktische Arbeit selbst angefertigt und alle benutzten Quellen angegeben habe.

---

Ort, Datum

Unterschrift

## VII Anlagen

- I Fotos und Dokumente zur Werbeaktion
- II Arztanschriften zur Apothekensprechstunde
- III Arbeitsunterlagen der Apothekerkammer Westfalen-Lippe für AMTS-Manager
- IV blanko-Arbeitsvorlage
- V ausgefüllte Arbeitsvorlage inkl. Medikationsplan
- VI Einverständniserklärung
- VII Evaluationsbogen für Kunden
- VIII Auswertung der Kunden-Evaluationsbögen
- IX Evaluationstabelle der Kundenanfragen nach der Apothekensprechstunde