

Was die Apotheke leistet

Die Dame im Verkaufsraum der Apotheke ist besorgt. Die weißen Tabletten, die sie in den Hosentaschen ihres Sohnes gefunden hat, sehen irgendwie komisch aus. Sie macht sich Sorgen, dass ihr Jüngster, der gerade die Club- und Partyszene für sich entdeckt hat, Kontakt mit Drogen hat. Darauf angesprochen, meinte der Sohn nur, dass das Kopfschmerztabletten von einem Freund seien. Die Frau braucht Klarheit – und die bekommt sie in der Apotheke.

Der Apotheker schlägt zuerst in seinem Bildatlas nach, in dem alle Tabletten, Kapseln usw. abgebildet sind. Dort findet er die Tabletten nicht, aber durch eine Untersuchung findet er schnell heraus, dass der Sohn Ecstasy in der Tasche hatte. Für die Mutter ist klar, dass ein Besuch in der nächsten Drogenberatungsstelle unumgänglich ist. Deren Adresse gibt ihr der Apotheker mit.

Diese kurze Szene zeigt deutlich, dass Apotheker mehr sind als „akademische Schubladenzieher“. Denn nicht nur Drogen können im Apothekenlabor untersucht werden, sondern auch Trinkwasser oder Bodenproben. Wenn die Bordmittel der Apotheke nicht ausreichen, gibt es apothekereigene zentrale Institute, die die Proben kostengünstig und schnell untersuchen. Deren Ergebnisse interpretiert dann wieder der Apotheker vor

Ort im Dialog mit dem Patienten.

Aber auch bei Vergiftungen kennen sich Apotheker aus. Waren die roten Beeren, die das zwei-jährige Töchterchen gegessen hat, wirklich Johannisbeeren? Der botanisch geschulte Apotheker kann Giftpflanzen erkennen. Sollte auch er nicht weiterwissen, hat er die Nummer der nächsten Vergiftungszentrale zur Hand.

Rückruf von Arzneimitteln innerhalb Stunden

Die wichtigste Aufgabe der Apotheken ist es, die Bevölkerung mit Arzneimitteln zu versorgen. Dazu leisten sie weit mehr als nach außen hin sichtbar wird. Deutlich wird dies beispielsweise in den seltenen Fällen fehlerhafter Arzneimittel. So können bei bedrohlichen Zwischenfällen binnen Stunden alle Apotheken gewarnt werden, damit sie diese Medika-



Nicht alles lässt sich schnell erklären. Für vertraulichere oder längere Gespräche gibt es in jeder Apotheke einen abgetrennten Beratungsbereich.

mente nicht mehr an den Kunden abgeben. Dieses Warnsystem ist weltweit einmalig und besteht den Vergleich mit anderen Branchen. Dies zeigt z. B. der Blick auf die Lebensmittelindustrie, bei deren diversen Skandalen oft Wochen vergehen, bis gesundheitsgefährdende Produkte zurückgerufen wurden – und selbst dann nicht mit Sicherheit ausgeschlossen werden kann, dass nicht doch umdeklarierte Ware aus einem anderen EU-Staat nach Deutschland eingeführt wurde. So etwas wäre bei deutschen Apotheken undenkbar.

Mit den Apothekenkundenkarten gehen die Apotheken noch einen Schritt weiter. Wenn der Kunde damit einverstanden ist, speichern Apotheker auf ihnen Daten über dessen Medikamente. Ist hier die regelmäßige Einnahme eines Medikaments registriert, kann der Patient von seinem Apotheker gezielt informiert werden. Dieses Verfahren konnte beispielsweise auch beim Rückruf von Medikamenten bereits einige Male sehr erfolgreich angewendet werden. Die Kundenkarte hat noch andere Vorteile für den Patienten. Sie erleichtert es dem Apotheker, Wechselwirkungen zwischen Medikamenten zu erkennen oder auf Allergien, beispielsweise gegen Konservierungsmittel, einzugehen. Ein Beispiel: Wenn der Arzt eine Allergie gegen Azole festgestellt hat, werden eine Reihe von Medikamenten gegen Bluthochdruck nur schlecht vertragen. Die zugrunde liegenden Informationen werden von einer Tochtergesellschaft der ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände gesammelt und ständig aktualisiert. Dieser Service, der weit über den schlichten Abverkauf von Arzneimitteln hinausgeht, ist kostenlos für den Patienten.



Welcher Tee ist der richtige? Einige Arzneimittel sind in der sogenannten „Freiwahl“ zu finden, können also vom Kunden selbst begutachtet werden. Der Apotheker berät auch hier fachkundig.

Kompetenz bei Selbstmedikation

Ist die neue Creme aus den USA die letzte Rettung oder nur Scharlatanerie? Welches Abführmittel ist harmlos – und welches wird nur aufwändig beworben? Der Apotheker ist der erste Ansprechpartner im Dschungel einer täglich größer werdenden Flut von Mittelchen, die vieles versprechen, aber manchmal nur wenig halten. Das notwendige Wissen hat er in einem Universitätsstudium gewonnen, er hält es durch regelmäßige Fortbildung frisch.

Bei vielen Beschwerden gegen Menschen, die den Gang zum Arzt vermeiden möchten, zunächst in die Apotheke. Der Apotheker steht diesen Patienten mit seinem umfangreichem Fachwissen zur Seite. Aber nicht nur das, er weist auch darauf hin, wann die Selbstbehandlung schaden kann und ein Arztbesuch angeraten ist. Zusätzlich bieten Apotheken vielfältige Gesundheitsdienstleistungen an – vom Verleih von Milchpumpen über das Anmessen von Kom-

pressionsstrümpfen bis hin zu Screening-Tests zu Diabetes oder Bluthochdruck.

Um sich selbst behandeln zu können, braucht man Informationen. Im Internet gibt es dutzende von Gesundheitsportalen – welche sind zuverlässig? Die Apotheker haben ein eigenes Informationsportal im Internet aufgebaut. Unter www.aponet.de kann sich der Patient über Krankheiten, Gesundheitsvorsorge oder Heilpflanzen informieren. Hier kann er nach einer Notdienstapotheke suchen oder ein Arzneimittel vorbestellen, um es in seiner Apotheke abzuholen.

Eine weitere Dienstleistung ist die Pharmazeutische Betreuung. Die Apotheker übernehmen – mit dem Einverständnis des Patienten – Mitverantwortung bei der Arzneimitteltherapie mit dem Ziel, die Lebensqualität des Patienten zu verbessern. Durch Kooperation von Apotheker, Arzt und Patient werden arzneimittelbezogene Probleme erkannt und gelöst. Beispielsweise wird Asthmatikern der richtige Gebrauch eines Asthmasprays oder die



Laboruntersuchungen sind wichtige Dienstleistungen in der Apotheke.

Peak-flow-Messung erklärt. Denn eins ist klar: Nur ein richtig angewendetes Arzneimittel kann auch optimal wirken. In regelmäßigen Gesprächen wird überprüft, ob die Ziele erreicht wurden. Die Pharmazeutische Betreuung beruht daher auf einer langfristigen Zusammenarbeit zwischen Apotheker, Arzt und Patient. Sie trägt zum Therapieerfolg bei und erhöht damit die Lebensqualität des Patienten, ist aber auch zeitaufwändig. Die Pharmazeutische Betreuung wird vom Apotheken kostenlos angeboten.

International beispiellos – flächendeckender Notdienst rund um die Uhr

Krankheiten richten sich nicht nach Öffnungszeiten; im Gegenteil, einige scheinen bevorzugt dann aufzutreten, wenn alle Arztpraxen geschlossen sind. Wenn Not am Mann ist, steht in Deutschland ein engmaschiges Netz aus Notdiensten von Ärzten und Apotheken zur Verfügung. Lange Wege sind meist unnötig, in der Regel hat auch in ländlichen Gebieten eine Apotheke in unmittelbarer Umgebung Notdienst.

Leistungsfähige Logistik

Bundesweit gibt es 21.500 Apotheken, die die knapp 80 Millionen Bundesbürger mit Medikamenten und Hilfsmitteln aller Art versorgen. Von den 137.330 Apothekenmitarbeitern werden dabei jährlich 1,5 Mrd. Packungen an die Patienten abgegeben. Eine durchschnittliche Apotheke hat etwa 6900 Produkte vorrätig, deren Bestand an die Verordnungsweise der umgebenden Ärzte angepasst ist. Es gibt in Deutschland annähernd 150.000 Arzneimittel und noch einmal ebenso viele Medizinprodukte, wie Mullbinden oder Fieberthermometer. Bei etwa 300.000 verschiedenen Artikeln kommt es schon einmal vor, dass etwas erst beim pharmazeutischen Großhandel bestellt werden muss. Dann setzt sich hinter den Kulissen ein fein aufeinander abgestimmtes Logistik- und Kommunikationsnetzwerk in Gang. Eine einzelne pharmazeutische Großhandlung hält etwa 90.000 verschiedene Arzneimittel und Medizinprodukte vorrätig und ist damit für nahezu jede Eventualität gerüstet. So ist es möglich, innerhalb von drei bis vier Stunden jedes im Handel befindliche Arzneimittel in jede Apotheke zu bringen. Diese auch im Bezug auf andere Branchen einmalige Logistikleistung kostet den Kunden nichts.

Auch im Katastrophenfall ist auf die Apotheke Verlass: Jede Apotheke hält den durchschnittlichen Wochenbedarf der wichtigsten Arzneimittel vorrätig. Hinzu kommen Notfallarzneimittel.

Versorgung bis ans Krankenbett – Deutschlands Apotheken machen mobil

Nichts ist so gut, als dass es nicht noch verbessert werden

könnte. Die Hausbelieferung durch die Apotheke, der „Home-service“, ist geplant, aber bislang noch Zukunftsmusik. Die Apotheker wollen in Zukunft Patienten, die nicht in die Apotheke kommen können, am Krankenbett versorgen. Damit auch hier mit der Qualität alles stimmt, verpflichten sich die Apotheker, diesen Service nur durch pharmazeutisches Personal – sprich Apotheker, Pharmazeutisch-Technischen-Assistenten (PTA) oder Pharmazieingenieure – zu erbringen. Denn sie sind kompetente Ansprechpartner bei jeder Arzneimittelabgabe. Zustände wie beim ausländischen Versandhandel, bei dem die Patienten ihre Frage via E-Mail ins „Irgendwo“ schicken und die Medikamente dann vor ihrer Haustür finden, sind bei diesem Modell nicht zu befürchten.

All dies und noch vieles mehr wird heute in Ihrer Apotheke als pharmazeutische Dienstleistung verstanden und angeboten. Selbstverständlich wird niemand gezwungen, das umfangreiche Können der Apotheke in Anspruch zu nehmen. Deshalb bitten die deutschen Apotheker ihre Kunden: Fordern Sie uns! ■



In Deutschland gibt es über 2500 Wirkstoffe, über 150 000 Präparate – die Apothekerin behält den Überblick.

ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände, Jägerstraße 49/50, 10117 Berlin, Tel. (0 30) 4 00 04 -1 32, Fax -1 33



Anfertigen einer Teemischung



Beratung zu Giftpflanzen



Beratung zu Medizinprodukten



Beratung im Verkaufsraum einer Apotheke



Beratung zu Phytopharmaka



Beratung bei der Rezeptbelieferung



Individuelle Rezepturen, in Kruken abgefüllt



Auffüllen der Sichtwahl