

1 Medikamentenberatung

Vieles nicht gewusst

Einnahme Marcumar und Johanniskraut?

Der richtige Rat: Sie dürfen nicht gleichzeitig eingenommen werden. Die Wirkung des „Blutverdünners“ Marcumar vermindert sich durch Johanniskraut (zur Stimmungsaufhellung); erhöhte Thrombosegefahr.

Ergebnis: In vier Apotheken wurde die Wechselwirkung nicht benannt.

Wechselwirkung von Delix und Voltaren Dolo 25 mg (Diclofenac).

Der richtige Rat: Eine andauernde Einnahme des Rheuma- und Schmerzmittels Voltaren Dolo 25 mg kann die Blutdrucksenkung durch ACE-Hemmer wie Delix um bis zu 10 mmHg mindern. Deshalb Blutdruck regelmäßig kontrollieren und mögliche Symptome abklären lassen.

Ergebnis: Nur in sechs Apotheken wurde das Problem erkannt und richtig und vollständig beantwortet.

Fosamax und Kalzium-Vitamin-D3-Tabletten zum Frühstück?

Der richtige Rat: Fosamax zur Osteoporosetherapie nüchtern, mindestens eine halbe, besser zwei Stunden vor dem Frühstück einnehmen. Sonst wird die Wirkung aufgehoben. Nicht mehr hinlegen, damit kein Mageninhalt in die Speiseröhre zurücklaufen kann (schleimhautreizende Wirkung). Nicht gleichzeitig mit Kalzium-D3-Tabletten nehmen, Kalzium in zeitlichem Abstand (30 bis 60 Minuten danach); besser: Fosamax am Morgen, die anderen abends.

Ergebnis: Das Problem wurde selten erkannt – trotz Nachfragen. Diese Frage wurde übrigens im letzten Versandapothekentest (siehe test 10/07) häufiger richtig beantwortet als jetzt. Jetzt gab es nur vier richtige und vollständige Antworten.

Gesamtergebnis Medikamente

In zwei Apotheken hat das Personal bei allen drei Fragen versagt. Nur in einer einzigen Apotheke wurden alle drei Problemstellungen vollständig und richtig erläutert, in drei Apotheken zwei.

Falsch beraten

Apotheken Falscher Rat zu Medikamenten, verpfuschte Rezepturen, Fehler beim Blutdruckmessen, Lichtschutzfaktor falsch erklärt: Das kann passieren, wenn Sie Ihren Apotheker fragen.

Was Testkunden in vier der zwanzig Apotheken im Test geraten wurde, erstaunt sehr: Nein, es sei kein Problem, Johanniskraut und einen „Blutverdünner“ zusammen einzunehmen. Die Aussage ist falsch. Apothekenpersonal darf das nicht passieren: Johanniskraut vermindert die Wirkung vieler Medikamente, des „Blutverdünners“ zum Beispiel oder auch der Pille.

Nur vier Apotheken berieten bei einer Medikamentenfrage zur Osteoporose-Therapie vollständig und richtig. Das Osteoporosemittel Fosamax darf nicht gleichzeitig mit Kalzium-D3-Tabletten zum Frühstück eingenommen werden. Wir hatten diese Frage bereits bei unserem letzten Test von Versandapotheken (test 10/07) gestellt. Und blanke Unkenntnis zeigte sich bei Erklärungen zu Sonnenschutzmitteln. So scheiterte Apothekenpersonal zum Beispiel an der Frage, wie lange man sich mit einem bestimmten Lichtschutzfaktor der Sonne aussetzen kann.

All das ist bittere Medizin für jene, die in Apotheken Rat suchen, zu Medikamenten, zum weiteren Sortiment und zu speziellen Angeboten. Apotheken verstehen sich als „unabhängige Gesundheitszentren“. Täglich gehen im Schnitt mehr als 4 Millionen Menschen dorthin. Wegen zunehmender ▶
Lesen Sie weiter auf Seite 88.



Unser Rat

Die **Apotheke im Ring-Center** ist die einzige mit test-Qualitätsurteil „gut“. Wie der Test zeigt, kann man in Apotheken falschen Rat erhalten. **Aktives Auftreten** und **Nachfragen** der Kunden ist wichtig. Im Zweifelsfall können Sie eine Zweitmeinung einholen (siehe auch Tipps).

2 Herstellen einer Rezeptur



Viermal abgelehnt

Ein Tester reicht ein Rezept ein, auf Nachfrage für seine Frau, die unter einer Erkrankung der Gesichtshaut (Rosazea) leidet.

Zur Behandlung soll ein Metronidazol-Gel aus sieben Bestandteilen hergestellt werden. Wenn Zeit und Substanzen vorhanden sind, dauert das im Apothekenlabor etwa eine Stunde.

Das richtige Vorgehen: Möglichst rasche, fachgerechte Herstellung, adäquate Verpackung und Kennzeichnung („Zum Auftragen auf die erkrankte Haut“, wirksame Bestandteile, Herstellungsdatum, Haltbarkeitshinweis u. a.), bei Abgabe Hinweise zur Anwendung und Lagerung.

Gesamtergebnis Rezeptur

- Herstellung in vier Apotheken abgelehnt. Eine „Begründung“: Es müssten große Mengen der Substanzen bestellt werden, das lohne sich nicht – man solle anderswo nachfragen. In drei Apotheken wurde die Herstellung so abgelehnt: Die Substanzen seien nicht erhältlich. Wir prüften das, es stimmte nicht; die Möglichkeiten, sie zu beschaffen, wurden nicht ausgeschöpft.
- Zwei mangelhafte Rezepturen, flüssige Zubereitung statt eines Gels.
- Nur in vier Apotheken Rezeptur gelungen und adäquat abgepackt; aber einmal nicht adäquat deklariert. Davon einmal hergestellt mit Fertiggel: Qualität gut, aber es wurde nicht gesagt, dass sich so der Preis erhöht.
- Bei Übergabe wenig Infos, zum Beispiel zur Anwendung.

3 Beratung zu Gesundheitsprodukten und nach Blutdruckmessen



Lückenhaft und nicht systematisch

Ein 10-jähriger Schüler hat Konzentrationsschwierigkeiten. Könnte ein Nahrungsergänzungsmittel helfen?

Das richtige Vorgehen: Das Apothekenpersonal sollte deutlich machen, dass die Ursachen für die Konzentrationsstörungen geklärt werden müssen (zum Kinderarzt gehen). Wenn Nahrungsergänzungsmittel angeboten werden, wie Multivitaminpräparate oder Omega-3-Fettsäuren, müssen sie korrekt beschrieben werden: Sie sind keine Arzneimittel. Dosierung und Einnahmehinweise beachten. Sie können und sollen eine ausgewogene Ernährung nicht ersetzen. Das Apothekenpersonal sollte nicht zum Kauf eines Nahrungsergänzungsmittels drängen.

Ergebnis Nahrungsergänzung:

Beratungen waren oft schlecht. Nur in 6 der 20 Apotheken wurde nahezu optimal beraten. Verkauforientierte Argumentation: Zum Teil wurde behauptet, dass eine normale Ernährung die Versorgung kaum sicherstellen könne.

Kauf eines Sonnenschutzmittels für einen Urlaub in der Karibik. Testerin ungebräunt, Hauttyp II.

Das richtige Vorgehen: Zu empfehlen wären wasserfeste Sonnenschutzmittel mit Lichtschutzfaktoren von 25 bis 50. Hauttyp, individuelle Voraussetzungen sollten geklärt, Lichtschutzfaktoren erklärt (siehe auch Seite 25) werden, Produkt- und Anwendungsinfos (wie Nachcremen nach Baden, maximale Verweildauer nicht nutzen) gegeben werden sowie weitere, allgemeine Hinweise zum Sonnenbaden.

Ergebnis Sonnenschutz:

Zum Teil völlige Unkenntnis zum Lichtschutzfaktor. Falsche Zeitangaben zur Verweildauer in der Sonne. Nur sechs nahezu optimale Beratungen.

Blutdruckmessen bei zwei älteren Männern mit Bluthochdruck.

Das richtige Vorgehen: Sachgerechtes Messen (Ruhezeit, adäquates Gerät, Zweitmessung bei erhöhten Werten). Erläutern der Messwerte (ohne Diagnose), ggf. Empfehlung zum Arztbesuch, Hinweis auf Tagesschwankungen des Blutdrucks und Möglichkeit des Selbstmessens. Hinweis, dass die von den Testern zuvor nachgefragten Salmiakpastillen/Lakritze bei hohem Verzehr den Blutdruck steigern könnten und dass Bluthochdruck zu Kopfschmerzen führen kann (wegen zuvor gekaufter Kopfschmerztabletten).

Ergebnis Blutdruckmessen:

- Nur vor 16 von 40 Messungen wurde eine Ruhezeit eingehalten. Trotz vieler erhöhter Messwerte gab es nur vier Zweitmessungen.
- Erhöhte Werte zum Teil falsch interpretiert oder verharmlost: „Der Blutdruck ist ein bisschen hoch. Den müssen Sie kontrollieren lassen. Wenn öfter so hoch, sollten Sie mal zum Arzt gehen“ – das ist lapidar bei Werten von 187/107 mmHg. Ab einem durch eine Kontrollmessung bestätigtem Blutdruck von 140/90 mmHg sollte ein Arztbesuch empfohlen werden.
- In allen Apotheken mittlere bis schwere Mängel. Ein Arztbesuch wurde zu selten empfohlen.

Apothek im Ring-Center

GUT (2,2)

- 1 Alle drei Beratungen zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig.
- 2 Rezeptur mit nur leichtem Mangel, adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mittelmäßig; Beratung zum Sonnenschutzmittel mit deutlichen Mängeln. Blutdruckmessen mit deutlichen Mängeln.

DocMorris Apotheke Pankow-Zentrum

BEFRIEDIGEND (2,7)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine richtig, aber unvollständig; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur unter Nutzung eines Fertiggels gelungen, adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel nahezu optimal; zum Sonnenschutzmittel mittelmäßig. Blutdruckmessen mit deutlichen Mängeln.

Aschenbachs Apotheke

BEFRIEDIGEND (3,1)

- 1 Eine Medikamentenberatung richtig und vollständig; eine richtig, aber unvollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation.
- 2 Rezeptur gelungen, aber nicht adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit deutlichen Mängeln; zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessen mit deutlichen Mängeln.

Alexa Apotheke

BEFRIEDIGEND (3,2)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine richtig, aber unvollständig; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur mit nur leichtem Mangel, nicht adäquat abgepackt und deklariert.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit deutlichen Mängeln; zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessen mit deutlichen Mängeln.

Apothek im Forum Steglitz

BEFRIEDIGEND (3,2)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation, die dritte falsch.
- 2 Rezeptur gelungen, aber nicht adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel nahezu optimal; zum Sonnenschutzmittel mittelmäßig. Blutdruckmessen mittelmäßig.

Preussen-Apothek „das Schloss“

AUSREICHEND (3,6)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur gelungen, aber nicht adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel starke Mängel, zum Sonnenschutz deutliche Mängel, Blutdruckmessen deutliche Mängel.

Neptun Apotheke

AUSREICHEND (3,7)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinfo; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur gelungen, aber völlig ungeeignet abgepackt – Deoroller.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit starken Mängeln; zum Sonnenschutz mit deutlichen Mängeln. Blutdruckmessen mittelmäßig.

Apothek am Borsigturm

MANGELHAFT (5,0)

- 1 Zwei Beratungen zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine falsch.
- 2 Rezeptur nicht gelungen – Flüssigkeit statt Gel zubereitet.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit deutlichen Mängeln; zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessen mittelmäßig.

Arcaden Apotheke

MANGELHAFT (5,0)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation; die anderen beiden falsch.
- 2 Rezeptur gelungen und adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel nahezu optimal; zum Sonnenschutzmittel mit nur leichten Mängeln. Blutdruckmessen mittelmäßig.

Gropius-Apothek

MANGELHAFT (5,0)

- 1 Alle drei Beratungen zur Medikamentenanwendung falsch.
- 2 Rezeptur gelungen und adäquat abgepackt, nicht adäquat deklariert.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel und zum Sonnenschutzmittel mittelmäßig. Blutdruckmessen mit deutlichen Mängeln.

1 Medikamentenberatung 2 Herstellen einer Rezeptur 3 Beratung zu Gesundheitsprodukten und nach Blutdruckmessen

test Apotheken in Berlin

	Apothek im Ring-Center	DocMorris Apotheke Pankow-Zentrum	Aschenbachs Apotheke	Alexa Apotheke	Apothek im Forum Steglitz	Bahnhof-Apothek	Apothek Berlin Hauptbahnhof	Apothek im Bahnhof Südkreuz	Kastanien-Apothek
Standort, Anbieteradresse	Ring-Center, Frankfurter Allee 111, 10247 Berlin	Florastraße 44, 13187 Berlin	Bahnhof Friedrichstraße, Friedrichstraße 142, 10117 Berlin	Alexa, Grunerstraße 20, 10179 Berlin	Forum Steglitz, Schloßstraße 1, 12163 Berlin	Ostbahnhof, Am Ostbahnhof 5, 10243 Berlin	Hauptbahnhof, Europaplatz 1, 10557 Berlin	Bahnhof Südkreuz, General-Pape-Straße 1, 12101 Berlin	Helle Mitte, Marktplatzcenter, Stendaler Straße 24, 12627 Berlin
test - QUALITÄTSURTEIL	100% GUT (2,2)	BEFRIEDIGEND (2,7)	BEFRIEDIGEND (3,1)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,3)	BEFRIEDIGEND (3,4)	BEFRIEDIGEND (3,4)
FACHLICHE QUALITÄT	80% gut (2,1)	befried. (2,6)	befried. (2,9)	befried. (3,1)	befried. (3,1)	befried. (3,1)	befried. (3,2)	befried. (3,5)	befried. (3,4)
Medikamenten- und Produktberatung, Rezeptur, Blutdruckmessen	+	○	○	○	○	○	○	○	○
Fachliche Vermittlung	○	○	⊖	○	○	⊖	⊖	⊖	⊖
SERVICE	20% gut (2,4)	befried. (2,9)	ausreich. (3,8)	befried. (3,4)	befried. (3,3)	befried. (3,3)	ausreich. (3,7)	befried. (3,2)	befried. (3,5)
Kundenorientierung	○	○	⊖	○	○	○	⊖	○	○
Gestaltung des Kundenbereichs	+	+	○	⊖	⊖	○	○	⊖	⊖

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). – = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet. *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 89).

Bahnhof-Apotheke

BEFRIEDIGEND (3,2)

- 1 Zwei Medikamentenberatungen richtig und vollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation.
- 2 Rezeptur mit deutlichem Mangel – inhomogen und nicht adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit starken Mängeln; zum Sonnenschutzmittel aber nur mit leichten Mängeln. Blutdruckmessungen mit deutlichen Mängeln.

Apotheke Berlin Hauptbahnhof

BEFRIEDIGEND (3,3)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig, aber unvollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur gelungen und adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel nahezu optimal; zum Sonnenschutzmittel mit deutlichen Mängeln. Blutdruckmessungen mittelmäßig.

Apotheke im Bahnhof Südkreuz

BEFRIEDIGEND (3,4)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine richtig, aber unvollständig; die dritte falsch.
- 2 Rezeptur gelungen, aber nicht adäquat abgepackt und deklariert.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit- telmäßig; zum Sonnenschutzmittel mit deutlichen Mängeln. Blutdruckmessungen mit starken Mängeln.

Kastanien-Apotheke

BEFRIEDIGEND (3,4)

- 1 Eine Medikamentenberatung richtig und vollständig; die beiden anderen falsch.
- 2 Rezeptur gelungen, aber nicht adäquat abgepackt.
- 3 Die Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel nahezu optimal; zum Sonnenschutzmittel mit nur leichten Mängeln. Blutdruckmessungen mit deutlichen Mängeln.

Apotheke im Bahnhof Zoo

AUSREICHEND (3,6)

- 1 Eine Medikamentenberatung richtig und vollständig; eine unvollständig (mit richtigem Zusatzhinweis); eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation.
- 2 Rezeptur mit nur leichtem Mangel, nicht adäquat abgepackt.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel starke Mängel; zum Sonnenschutz deutliche. Blutdruckmessungen deutliche Mängel.

Guten Tag Apotheke im Eastgate

MANGELHAFT (5,0)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine richtig, aber unvollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation.
- 2 Rezeptur nicht gelungen – Flüssigkeit statt Gel.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit starken Mängeln; zum Sonnenschutzmittel mittelmäßig. Blutdruckmessungen mit deutlichen Mängeln.

easyApotheke Ku'damm

MANGELHAFT (5,5)

- 1 Zwei Beratungen zur Medikamentenanwendung richtig, aber unvollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation.
- 2 Rezeptur nicht hergestellt, da Substanzen nicht lieferbar seien; Klärungsprozess über drei Tage.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel und zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessungen mit starken Mängeln.

Potsdamer-Platz-Apotheke

MANGELHAFT (5,5)

- 1 Zwei Beratungen zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; eine falsch.
- 2 Rezeptur nicht hergestellt, da Substanzen nicht lieferbar seien; Klärungsprozess über zwei Tage.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit nur leichten Mängeln; zum Sonnenschutzmittel mit deutlichen Mängeln. Blutdruckmessungen mittelmäßig.

Universum-Apotheke

MANGELHAFT (5,5)

- 1 Eine Medikamentenberatung richtig und vollständig; eine im Kern falsch, aber richtige Zusatzinformation, die dritte falsch.
- 2 Rezeptur nicht hergestellt, da Substanzen nicht lieferbar seien; Klärungsprozess über zwei Tage.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit starken Mängeln; zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessungen mittelmäßig.

Vita-Apotheke in den Neukölln Arcaden

MANGELHAFT (5,5)

- 1 Eine Beratung zur Medikamentenanwendung richtig und vollständig; die beiden anderen falsch.
- 2 Rezepturerstellung sofort abgelehnt, weil große Mengen der Substanzen bestellt werden müssten.
- 3 Beratung zum Nahrungsergänzungsmittel mit nur leichten Mängeln; zum Sonnenschutzmittel nahezu optimal. Blutdruckmessungen mittelmäßig.

Apotheke im Bahnhof Zoo	Preussen-Apotheke „das Schloss“	Neptun Apotheke	Apotheke am Borsigturm	Arcaden Apotheke	Gropius-Apotheke	Guten Tag Apotheke im Eastgate	easyApotheke Ku'damm	Potsdamer-Platz-Apotheke	Universum-Apotheke	Vita-Apotheke in den Neukölln Arcaden
Bahnhof Zoologischer Garten, 10623 Berlin	„das Schloss“, Schloßstraße 34–36, 12163 Berlin	Bahnhof Alexanderplatz, Dircksenstraße 2, 10179 Berlin	Hallen am Borsigturm, Veitstraße 40a, 13507 Berlin	Spandau Arcaden, Klosterstraße 3, 13581 Berlin	Gropius Passagen, Imbuschweg 40, 12353 Berlin	Eastgate, Marzahner Promenade 1, 12679 Berlin	Kurfürstendamm 110, 10711 Berlin	Potsdamer Platz Arkaden, Linkstraße 4, 10785 Berlin	Märkisches Zentrum, Senftenberger Ring 15–17, 13439 Berlin	Neukölln Arcaden, Karl-Marx-Straße 66, 12043 Berlin
AUSREICHEND (3,6)	AUSREICHEND (3,6)	AUSREICHEND (3,7)	MANGELHAFT (5,0)	MANGELHAFT (5,0)	MANGELHAFT (5,0)	MANGELHAFT (5,0)	MANGELHAFT (5,5)	MANGELHAFT (5,5)	MANGELHAFT (5,5)	MANGELHAFT (5,5)
ausreich. (3,6)	ausreich. (3,8)	ausreich. (3,7)	mangelh. (5,0)*)	mangelh. (5,0)*)	mangelh. (5,0)*)	mangelh. (5,0)*)	mangelh. (5,5)*)	mangelh. (5,5)*)	mangelh. (5,5)*)	mangelh. (5,5)*)
⊖	⊖	⊖	—*) 1)	—*) 2)	—*) 2)	—*) 1)	—*) 3)	—*) 3)	—*) 3)	—*) 3)
⊖	⊖	⊖	○	⊖	⊖	○	⊖	○	⊖	⊖
befried. (3,2)	befried. (3,0)	ausreich. (3,6)	befried. (2,6)	befried. (3,1)	ausreich. (3,7)	befried. (2,7)	befried. (3,2)	befried. (2,8)	ausreich. (3,9)	befried. (3,2)
○	○	○	○	○	⊖	○	○	○	⊖	⊖
⊖	○	⊖	+	○	⊖	+	○	+	○	+

1) Hergestellte Rezeptur nicht gelungen – flüssige Zubereitung statt eines Gels. Nutzwert stark eingeschränkt. 2) Alle drei Beratungen zu Medikamentenanwendungen im Kern falsch. 3) Rezeptur nicht hergestellt.

Konkurrenz gibt es besorgte Blicke in die Zukunft, doch das Geschäft ist umsatzstark: In 21 570 Apotheken werden pro Jahr etwa 37 Milliarden Euro umgesetzt.

Auch unseren Testern wurde oft etwas verkauft, beraten wurden sie aber nicht immer richtig. In vier Apotheken wurden Kunden sogar weggeschickt, weil Substanzen für eine Rezeptur nicht zu beschaffen seien. Wir gingen dem nach – die Möglichkeiten für die Beschaffung der Substanzen waren nicht ausgeschöpft worden.

Der Test wirft ein Schlaglicht auf die Qualität inhabergeführter Apotheken. Wir haben exemplarisch Apotheken in Berlin in Einkaufszentren und Bahnhöfen mit viel Laufkundschaft und hoher Besucherzahl getestet, zusätzlich je eine mit neuen Geschäftskonzepten aus der Gruppe der DocMorris- und easyApotheken.

Tipps

Auftreten: Fragen Sie Ihren Apotheker, wenn Ihnen etwas unklar geblieben ist. Treten Sie aktiv auf. Wer fragt, wird besser beraten. Lassen Sie sich von Fachbegriffen nicht einschüchtern. Schildern Sie Ihr Problem mit Ihren Worten.

Nachfragen: Wiederholen Sie die Antwort, lassen Sie sich die Fakten erneut bestätigen. Wenn zum Beispiel auf die Frage, ob Sie bestimmte Medikamente zusammen einnehmen können, ein lapidares „Nein“ kommt, haken Sie ruhig nach: „Ich soll also die beiden Mittel nicht zusammen einnehmen. Wie nehme ich sie am besten ein?“ Fragen Sie ebenso nach, wenn gesagt wird, Medikamente zu unterschiedlichen Zeiten einzunehmen: „Ich soll die Mittel also besser morgens und abends verteilt einnehmen? Welches am Morgen und welches am Abend?“

Nachsehen: Bei Unsicherheiten des Mitarbeiters können Sie darum bitten, dass er in Datenbanken oder Nachschlagewerken nachsieht. Die stehen in Apotheken zur Verfügung.

Vorbereiten: Die Stiftung Warentest bietet eine Medikamentendatenbank an, in der Sie sich informieren können: www.medikamente-im-test.de

Ob mit herkömmlichem oder neuem Geschäftskonzept: Apotheke ist Apotheke. Kunden sollten überall gut bedient und versorgt werden. Wir haben neben dem Kerngeschäft der Arzneimittelinformation auch weitere Service- und Dienstleistungsangebote geprüft (siehe „Ausgewählt ...“; S. 89). Das Zusatzgeschäft mit Nahrungsergänzungsmitteln oder Produkten zur Körperpflege wird zum Beispiel immer wichtiger. „Wer sich nicht mit Angeboten positioniert, ist verloren“, heißt es in der Branche.

Das Testergebnis kann nicht zufriedenstellen – Anspruch und Wirklichkeit klaffen zum Teil stark auseinander. Die Apotheke im Ring-Center erzielte mit dem test-Qualitätsurteil „gut“ das beste Ergebnis – war aber ein Einzelfall. Es folgen acht Apotheken mit „befriedigend“, drei mit „ausreichend“. Acht von 20 erhielten „mangelhaft“. Gründe dafür gab es zum Beispiel, wenn alle drei Beratungen zu Medikamentenfragen im Kern falsch waren, die Rezeptur nicht oder nicht fachgerecht hergestellt wurde (siehe auch Tabelle und Kommentare). Im Test wurden selbst einfachere Fragen zur Medikamenteneinnahme falsch oder unvollständig beantwortet. Aber auch anderes ging schief:

Selbstmedikationsmittel

„easy“ im Preis vorn

Wie wird die aufgehobene Preisbindung umgesetzt? Wir haben das geprüft mit je drei Testkäufen von Präparaten zur Selbstmedikation.

Beispiel Voltaren Dolo extra

25 mg: 15 von 20 Apotheken gaben das Medikament zum unverbindlichen Herstellerpreis (laut Lauer-Taxe) für 5,75 Euro ab. Spanne sonst: 5,28 bis 5,64 Euro. easyApotheke mit 5,00 Euro am preiswertesten.

Beispiel Talcid Kautabletten

50 Stück: 13-mal nach Lauer-Taxe für 10,50 Euro verkauft, einmal 45 Cent teurer. Sonst 9,50 bis 10,48 Euro. easyApotheke: 9,14 Euro.

Beispiel Bepanthen Augen- und Nasensalbe 10 g:

13-mal 5,45 Euro laut Lauer-Taxe, einmal 6 Cent mehr, einmal 14 Cent mehr. Sonst: 4,84 bis 5,30 Euro. easyApotheke: 3,99 Euro.

Mängel beim Blutdruckmessen

Keine Apotheke überzeugte beim Blutdruckmessen. Es fehlte schon am systematischen Vorgehen. Dazu gehört, den Kunden erst einmal zur Ruhe kommen zu lassen, fachgerecht zu messen, und bei erhöhten Werten die Messung zu wiederholen. In nur 16 von 40 Fällen wurde eine Ruhezeit eingehalten. Obwohl in den Apotheken vielfach erhöhte Blutdruckwerte gemessen wurden, wiederholte das Personal die Messung nur in vier Testfällen. Nur in jedem dritten Fall informierten der Apotheker oder seine Angestellten darüber, dass Blutdruck Tagesschwankungen unterliegt. Auch der Arztbesuch wurde zu selten empfohlen. Einmal stimmte der Rat, nicht aber der recht aufgeregte Ton: „Ihr Blutdruck ist Wahnsinn. Sie müssen unbedingt zum Arzt. Ihre Gefäße können geschädigt werden. Gehen Sie zum Internisten, nicht zum praktischen Arzt. Lassen Sie sich nicht abweisen. Legen Sie diesen Zettel vor.“

Häufig verkauft: Nahrungsergänzung

In einem weiteren Testfall ging es um einen Schüler mit Konzentrationsschwierigkeiten. Unsere Testerin suchte als besorgte Mutter Rat in der Apotheke, wollte wissen, ob dem Kind ein Nahrungsergänzungsmittel helfen könnte. Statt einer ausgewogenen Beratung (siehe S. 85) erlebten wir häufig die hilflose Suche nach einem entsprechenden Mittel. Besonders kritisch ist, wenn vermittelt wird, eine ausgewogene Ernährung sei mit normaler Kost kaum möglich, ein Nahrungsergänzungsmittel geradezu erforderlich, wie mit dieser Empfehlung zum Kauf: „Mit unserer heutigen Ernährung können die Stoffe nicht mehr von unserem Körper aufgeschlüsselt werden.“

Zunächst einmal hätte das Problem eingegrenzt werden müssen: Wie zeigt sich die Konzentrationsschwäche des Kindes? Wie alt ist es? Wurde ein Arzt befragt? In fünf Apotheken geschah nichts dergleichen. Es wurde direkt ein Produkt empfohlen, einmal sofort ein teures Arzneimittel verkauft (Vitasprint für 37,95 Euro). Eine andere Erfahrung der Testkundin: „Die Mitarbeiterin suchte lange nach dem Mittel unter ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung – die Red.). Sie hat mich beruhigt – mein Kind habe kein ADHS.“ Doch sie verkaufte ein Mittel mit Fisch- und Nachtkerzenöl (Efalex) für 33,90 Euro zur „diätetischen Behandlung von ADHS“. Nur sechsmal wurde keine Nahrungsergänzung verkauft und empfohlen, erst einmal die Ursachen für die Konzentrationsstörung zu fin-

Fehlerhafte Rezeptur: Statt eines Gels für das Gesicht stellten zwei Apotheken eine flüssige Zubereitung her. Sie läuft herunter. **Gel im Deoroller:** Er ist denkbar ungeeignet, da auf entzündete Hautstellen im Gesicht und am Nasenflügel Druck ausgeübt wird. **Spenderdose:** In einer Spenderdose ist das Gel richtig abgepackt (Foto unten).



den beziehungsweise zum Arzt zu gehen (siehe auch *Test Nahrungsergänzungsmittel für Kinder, test 6/08*).

Schwächen beim Sonnenschutz

Beim Kauf eines Sonnenschutzmittels für einen Urlaub in der Karibik wurde in 14 Apotheken auf Nachfrage zwar die maximale Verweildauer in der Sonne erklärt (abhängig von Lichtschutzfaktor und Eigenschutzzeit bis Hautrötung eintritt), aber oft falsch. Etwa so: Mit einer Eigenschutzzeit von 20 Minuten könne man bei Lichtschutzfaktor 25 zusätzlich 25 Minuten in die Sonne gehen. Richtig ist: Eigenschutzzeit in Minuten mal Lichtschutzfaktor. Wer ungeschützt nach 20 Minuten eine rote Haut bekommt, könnte sich mit Lichtschutzfaktor 25 theoretisch mehr als 8 Stunden der Sonne aussetzen (20 Minuten mal

25). Diese Zeit sollte aber nicht voll ausgenutzt und Mittagssonne gemieden werden. Nur in sieben Apotheken wurden beide Hinweise gegeben. Zweimal hieß es, Nachcremen verlängere die Verweildauer – das ist falsch (siehe auch *Test Sonnenschutzmittel auf Seite 24*).

Oft fehlen spezielle Gesprächszonen

Das Apothekenpersonal soll sich vergewissern, ob Kunden alles verstanden haben. Das gilt als Standardanforderung, wurde aber meist vergessen. Beratung verlangt oft auch Diskretion. Doch dafür fehlen häufig die räumlichen Voraussetzungen. Der Kunde sollte außerdem wissen, wer vor ihm steht. Nur in drei Apotheken trugen die jeweiligen Mitarbeiter bei allen Testbesuchen ein Namensschild – ihre Qualifikation war darauf nicht immer ausgewiesen. ■

Ausgewählt, geprüft, bewertet

Im Test: 18 exemplarisch einbezogene Apotheken aus Berlin, die ihren Standort in einem der zwölf größten Einkaufszentren der Stadt haben oder in Bahnhofspassagen oder -hallen mit Geschäften angesiedelt sind. Zusätzlich exemplarisch jeweils eine Apotheke aus der Gruppe der DocMorris- und der easyApotheken mit Standort in einer Einkaufsstraße – Apotheken, die sich auf eine hohe Besucherzahl und verschiedene Bedürfnisse der Kunden mit einem breiten Leistungsspektrum einrichten müssen. Prüfung der Apotheken anhand von sieben Testmodellen. Jede Testperson nahm mit ihrem jeweiligen Beratungs- oder Dienstleistungswunsch alle 20 Apotheken verdeckt in Anspruch: Drei Beratungen zu Medikamenten, ein Rezept zur Herstellung einer Rezeptur eingereicht, eine Beratung zu Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder und eine zum Kauf eines Sonnenschutzmittels sowie in jeder Apotheke zwei Blutdruckmessungen. Die Ergebnisse wurden von den geschulten Testpersonen in standardisierten Erhebungsbögen protokolliert. Prüfung und Bewertung der Informationen und Abläufe durch Experten.

Erhebungszeitraum: Februar bis März 2008. Anbieterbefragung Mai 2008.

ABWERTUNGEN

Wenn die fachliche Qualität „mangelhaft“ war, konnte das test-Qualitätsurteil nicht besser sein. War der Prüfpunkt Medikamenten- und Produktberatung, Rezeptur, Blutdruckmessen „mangelhaft“, konnte das Gruppenurteil fachliche Qualität nicht besser sein.

FACHLICHE QUALITÄT: 80 %

Medikamenten- und Produktberatung, Rezeptur,

Blutdruckmessen: In die Bewertung flossen je nach Modell das Erkennen des konkreten Beratungsbedarfs, die Richtigkeit der vermittelten Informationen sowie die fachliche Korrektheit bei der Durchführung von Dienstleistungen ein. Schwerpunktmäßig wurde bei den einzelnen Modellen geprüft: die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen zur Wechselwirkung bei den drei Beratungen zur Medikamentenanwendung; die Annahme des Rezepts und pharmazeutische Qualität der Darreichungsform der hergestellten Rezeptur (Konsistenz, Packmittel, Deklaration); Nahrungsergänzungsmittel für Kinder: Hinterfragen der geschilderten Problemsituation, ggf. Auswahl der Nahrungsergänzungsmittel und Begründung, weitere Hinweise zur Klärung der Problemsituation; Sonnenschutzmittel: Wurde die individuelle Bedarfssituation berücksichtigt, Auswahl des Mittels mit Begründung, weitere Infos zum Sonnenschutz; Blutdruckmessen: Ausführung (Ruhezeit, adäquates Gerät, ggf. Kontrollmessung), Empfehlungen. **Fachliche Vermittlung:** u. a. Verständlichkeit der Informationen, Kommunikationsstil; Beratungsorientierung. Wurde nachgefragt, ob der Kunde auch alles verstanden hat?

SERVICE: 20 %

Kundenorientierung: u. a. Aufmerksamkeit des Personals für Kunden und Anliegen; Information, wer mit welcher Qualifikation bedient (Namensschild); diskrete Beratung im persönlichen Gespräch; Zeitraum für Herstellung der Rezeptur.

Gestaltung des Kundenbereichs: u. a. für Kunden zugängliche Informationen (Inhaber, Öffnungszeiten), Wahrung der Diskretion durch Einrichtungen oder spezielle Gestaltung von Bereichen.