

# «Mystery Shopper» testen Qualität in öffentlichen Apotheken

**Die Qualität der Apothekenleistung bei der Abgabe von Medikamenten auf ärztliche Verordnung hin wird in den Apotheken regelmässig durch Testkäufe, auch «Mystery Shopping» genannt, überprüft. Zurzeit läuft der zweite Zyklus zur Kontrolle der Einhaltung der im Tarifvertrag LOA IV (leistungsorientierte Abgabe) definierten Qualitätskriterien. Worum es sich handelt und wie «geheim geshoppt» wird, zeigt dieser Artikel.**

Die Dame sieht aus wie eine beliebige Frau mittleren Alters, doch ist sie nicht nur als Patientin mit Arztrezept unterwegs, sondern auch in geheimer Mission: als «Mystery Shopperin». Davon weiss die Pharmaassistentin hinter dem Tresen natürlich nichts. Die Dame löst ein Originalrezept eines Arztes in der Apotheke ein. Die Pharmaassistentin fühlt sich zwar beobachtet, denkt sich aber nichts weiter dabei und wickelt den Vorgang vorbildlich ab. Sie identifiziert die Dame als Helga Ruchti, versichert sich, dass das Rezept gültig ist und fragt nach der Einnahme weiterer Medikamente, um Wechselwirkungen oder Unverträglichkeiten mit anderen Dauermedikamenten beurteilen zu können. «Ich empfehle Ihnen ein identisches, gleich wirksames aber günstigeres Produkt als das vom Arzt verschriebene. Ist ein entsprechender Ersatz für Sie in Ordnung?» fragt die junge Assistentin. Sie ist bestrebt, ein günstigeres Generikum sowie die wirtschaftlichste Packungsgrösse für die Therapie abzugeben. Danach klärt sie die Dame mit

dem aufmerksamen Blick über Dosierung, Anwendungsdauer und die korrekte Anwendungsart auf und hält die Verschreibung auf einer Etikette auf der Packung fest (Posologie). Die Inhaberin der Apotheke selbst kontrolliert das Rezept und visiert die Kontrolle. Obwohl die Dame keine Medikamente bezieht, die auf eine stigmatisierende Krankheit schliessen liessen, führt die Assistentin das Patientengespräch diskret und erfasst Angaben und Informationen im neu eröffneten Patientendossier. So in etwa könnte der verdeckte Einkauf ablaufen.

In der Selbstdeklaration müssen die Apotheken zusätzlich weitere Angaben in Bezug auf die Behandlung und Nachsorge von chronisch kranken Patienten machen. Weiter müssen sie angeben, ob sie über einen Beratungsraum oder Demo-Material verfügen (Inhalationsgeräte oder Insulinpens). Der erste Zyklus dieser Testläufe wurde Ende 2011 abgeschlossen. Der zweite läuft zurzeit.

## Methode zur Überprüfung der Kriterien

Als Testmethode wählten pharmaSuisse und santésuisse das Verfahren «Mystery Patient» von Code Clientel GmbH paritätisch. Die «Mystery Shopperin» ist speziell ausgebildet und bewertet die dadurch ausgelösten Dienstleistungen mittels eines standardisierten Fragebogens. Die Selbstdeklaration der Apotheken ermöglicht die Erfassung der vor Ort nicht überprüfbaren Kriterien. Dieses Formular dient gleichzeitig als Checkliste für die von der paritätischen

Qualitätskommission (PQK) erarbeiteten Messindikatoren und somit als Qualitätsförderung innerhalb des Apothekenteams.

## Qualitätskontrolle ist Teil der täglichen Arbeit

Im Bereich der Apotheken ist die Qualitätskontrolle bereits seit längerem ein wichtiger Teilaspekt der täglichen Arbeit. Dies widerspiegelt sich in dem zwischen dem Apothekerverband pharmaSuisse und santésuisse (heute vertreten durch tarifsuisse) verhandelten Tarifverträgen (LOA IV und der zuvor verhandelte LOA III). Relevante und genau umschriebene Anforderungen an die Qualität bei der Rezeptabgabe und dem damit verbundenen Patientenkontakt wurden definiert und sind von jeder dem Tarifvertrag beigetretenen Apotheke zu erfüllen.

Die vertraglich unterzeichneten Qualitätskriterien werden durch die PQK, den Verhandlungspartner pharmaSuisse und tarifsuisse überwacht. Dabei spielen die regelmässigen Testkäufe in der Apotheke eine wichtige Rolle, um sicherzustellen, dass die mit dem Tarifvertrag LOA unterschriebenen Qualitätskriterien bei der Behandlung eines Rezeptes in der Apotheke auch erfüllt werden. Mit dem Vergleichen von Soll (Selbstdeklaration) und Ist (Testkauf) wird die deklarierte Qualität überprüft und die getesteten Apotheken allenfalls zu einer Optimierung ihrer Qualitätsbemühungen angehalten werden.

Für jedes erfüllte Testkriterium erhält die Apotheke Punkte. Um den Test-

TABELLE 1: RESULTATE DER LOA VERTRAGSAPOTHEKEN

RESULTAT	2011	2010	2009	2008	TOTAL	%
SAV-LOA	184	370	458	397	1409	79,2
SAS-LOA	60	98	103	110	371	20,8
ALLE GETESTETEN	244	468	561	507	1780	100
LIMIT ERREICHT	204	340	384	251	1179	66,2
1X NICHT ERREICHT		113	177	256	546	30,7
2X NICHT ERREICHT	41	15			56	3,1

SAV-LOA = PHARMASUISSE-MITGLIEDER MIT LOA; SAS-LOA = NICHTMITGLIEDER MIT LOA

**TABELLE 2: HITPARADE DER IN DER APOTHEKE EFFEKTIV GETESTETEN KRITERIEN IN ALLEN APOTHEKEN**

HIT	KRITERIUM	2011	2010	2009	2008	TOTAL	%
	MAXIMUM	405	632	570	644	2251	100
1	EMPFÄNGER	405	632	570	644	2251	100
2	GÜLTIGKEIT	405	632	570	644	2251	100
3	DISKRETION	387	621	557	637	2202	97,8
4	KONTROLLE	370	593	546	623	2135	94,8
5	DOSIERUNG	322	502	422	483	1730	76,8
6	DOSSIER	305	456	386	375	1522	67,6
7	VISUM	294	449	394	308	1445	64,2
8	ETIKETTE	260	323	237	195	1015	45,1
9	GENERIKUM	267	214	208	195	884	39,3
10	ANDERE MEDIKAMENTE	120	182	132	40	474	21,1

kauf zu bestehen, sind eine gewisse Anzahl Punkte zu erreichen. Wird die von der POK festgelegte Punktzahl nicht erreicht, hat dies für die getestete Apotheke entsprechende Konsequenzen, welche ebenfalls vorgängig vereinbart wurden (zweiter Testkauf, Mini-Audit, Teamseminar). Werden nach allen zusätzlichen Massnahmen die Kriterien noch immer nicht erfüllt, wird die paritätische Vertrauenskommission über das weitere Vorgehen bestimmen.

#### Resultate der bisherigen Testkäufe

Alle Schweizer Apotheken, welche dem LOA-Tarifvertrag beigetreten sind, wurden innerhalb von drei Jahren durch «Mystery Shopping» und eine entsprechende Selbstdeklaration getestet. Im Jahr 2008 wurde das erste, im Jahr 2009 das zweite und im Jahr 2010 das dritte Drittel der LOA-Apotheken getestet. Das Rezept lautete auf Voltaren 100mg, 10 Stück, bei Bedarf. Im Jahr 2011 wurden alle Apotheken, welche in den Jahren 2008 bis 2010 das Limit nicht erreicht hatten oder in denen kein Verkauf stattfand, zum zweiten Mal getestet, dieses Mal mit der Verschreibung Noroxin 400mg, 14 Stück, in Reserve. In den Testjahren wurden insgesamt 1780 Testkäufe in LOA-Apotheken durchgeführt (Tabelle 1). Davon erreichten 66,2 Prozent das von der POK

gesetzte Limit sofort. 30,7 Prozent der getesteten Apotheken erreichten das Limit nach einer Wiederholung, während 3,1 Prozent der Apotheken auch den zweiten Testkauf nicht bestanden. Letztere erhielten gemäss Vereinbarung ein entsprechendes Mini-Audit mit sechs bis zehn beobachteten Rezeptverkäufen, welches von allen bestanden wurde. Verschiedene Apotheken lassen sich zusätzlich freiwillig regelmässig testen, sodass in den Jahren 2008 bis 2011 insgesamt 2251 Apotheken getestet wurden (Tabelle 2). Dabei zeigt sich, dass die zehn Kriterien sehr unterschiedlich erfüllt wurden.

Die klare Identifizierung des Empfängers, die Gültigkeit des Rezeptes, die Einhaltung der Diskretion und die Kontrolle der Abgabe mittels des Vier-Augen-Prinzips wurden sehr gut erfüllt. Das Prädikat «gut» erhielten die Bekanntgabe der Dosierung, die Eröffnung eines Patientendossiers sowie das Bestätigen der Kontrolle durch ein Visum auf dem Rezept.

Genügend war das Anbringen einer Etikette mit der Posologie und der Ersatz des verschriebenen Originalpräparates durch ein Generikum. Völlig ungenügend war die Frage nach anderen Medikamenten (bei 21 Prozent der Apotheken erfüllt), womit man leicht erfassen könnte, ob eine mögliche Wech-

selwirkung oder Unverträglichkeit mit anderen Dauermedikamenten erfolgen kann.

#### Ein gutes Bild der Schweizer Apotheken

Der erste Zyklus von Testkäufen mit Arzt-Rezept in den Schweizer LOA-Apotheken fand von 2008 bis 2011 statt und wurde erfolgreich abgeschlossen. Testkäufe sind ein angemessenes Mittel für die Kontrolle definierter Kriterien. Allerdings ist dies nur eine Momentaufnahme. Viele Momentaufnahmen bilden die Qualität der Schweizer Apotheken gut ab und geben nicht zuletzt auch Hinweise, wo was gut gemacht und gesichert, und wo was korrigiert und verbessert werden muss.

Die Resultate der zurzeit laufenden Testkäufe werden mit Spannung erwartet. Eine wichtige Frage wird sein, ob die in den ersten Testkäufen erkannten Schwachstellen (Frage nach anderen Medikamenten, Nachsorgelösungen) durch die Apotheken aufgenommen wurden und eine Verbesserung oder Optimierung ersichtlich wird.

MARIANNE EGGENBERGER,  
PROJEKTLEITERIN MEDIKAMENTE

