Stationsstrasse 12
CH-3097 Bern-Liebefeld
T +41 (0)31 978 58 58
F +41 (0)31 978 58 59
info@pharmaSuisse.org
www.pharmaSuisse.org

pharmaSuisse

Stellungnahme zu Saldo-Artikel «Schlafmittel: Verkaufen statt beraten»

erscheinen am 16. September 2015

Über die Aussagekraft von Testkäufen
Beratungsqualität und Patientensicherheit sind für uns Apotheker das höchstes Gut. Als Berufsverband bedauert pharmaSuisse deshalb, wenn stichprobenartige Qualitätstests negativ ausfallen. Wir nehmen solche Inputs ernst und verstehen sie als Ansporn. Wir werden die Hilfsmittel, die wir den Apotheken anbieten, weiter verbessern und alles dafür tun, dass sie weitere Verbreitung unter den Apotheken finden.

Unabhängige Qualitätstests: 99 Prozent bestehen auf Anhieb
Wir wollen jedoch auch klarstellen, wie viele Menschen tagtäglich absolut kompetent und zuverlässig Hilfe in der Apotheke erhalten. Dies beweisen die kontrolliert durch ein unabhängiges Institut durchgeführten, standardisierten Qualitätstests, die jedes Jahr bei einem Drittel der Tarifapotheken durchgeführt werden: **2014 haben von 638 von 642 getesteten Apotheken auf Anhieb bestanden.** Dabei werden Apotheken in der ganzen Schweiz unter die Lupe genommen – Unabhängige genauso wie Ketten und Gruppierung. Das standardisierte Vorgehen garantiert nicht nur die Fairness, sondern auch die Aussagekraft und Verlässlichkeit dieser Tests.

Krankenversicherungen und pharmaSuisse haben die jährlichen Testkäufe gemeinsam in Auftrag gegeben: Die Paritätische Qualitätskommission, in der sowohl die Krankenkassen als auch pharmaSuisse vertreten sind, hat eine unabhängige Firma mit der Durchführung des «Mystery Patient» beauftragt. Die somit ebenfalls neutralen Testpersonen werden für ihre Aufgabe geschult, um Fairness und Seriosität zu garantieren. Die Testperson löst in der Apotheke jeweils ein Rezept ein und überprüft die Betreuung anhand eines fixen Schemas. Der Verlauf wird dokumentiert. Weder die Apotheken noch pharmaSuisse wissen, wann und von wem sie getestet werden.

Stetige Verbesserungen
Diese Testkäufe bieten nicht nur eine flächendeckende Analyse der Beratungsqualität in der Apotheke, sondern sie ermöglichen eine stetige Verbesserung. Jede Apotheke erhält anschliessend eine schriftliche Auswertung, so dass alle Apotheken ein Instrument an der Hand haben, mit dessen Hilfe, sie ihre Beratung analysieren und auf diese Weise weiter optimieren können.

Die wenigen Apotheken, die diese Tests nicht bestehen, werden ein zweites Mal getestet. Würde eine Apotheke auch beim zweiten Testkauf durchfallen, würde sie einer strengen Prüfung (Audit) unterzogen. Besteht die Apotheke die Prüfung nicht, kann sie künftig von einem kantonalen Schiedsgericht sanktioniert werden. Auch bisher waren schon einschneidende Sanktionen möglich – bis hin zu einer Kürzung des Taxpunktwerts.