

Gut beraten in der Rosen-Apotheke

Über 780 Apotheken hat der Senioren-Dachverband BAGSO bisher ausgezeichnet. Die Rosen-Apotheke in Holzminden ist seit dem 10.07.07 eine der Zertifizierten.



Gute Neuigkeiten für Senioren: Die BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.) hat Qualitätsmerkmale für die „Seniorengerechte Apotheke“ aufgestellt. Basis dafür war eine umfassende Befragung: 350 ältere Menschen beschrieben die „Ideale Apotheke“ aus ihrer Sicht. Die fachkompetente Beratung stand dabei an erster Stelle. Insgesamt zeichnet sich eine von der BAGSO empfohlene Apotheke durch Pluspunkte in fünf Bereichen aus.

1. Umfassende Beratung:

Als Folge der Gesundheitsreform führt der erste Weg der Kundinnen und Kunden oftmals nicht mehr in die Arztpraxis, sondern zur Apotheke. Umso wichtiger, dass der Apotheker den Kunden zunächst genau zuhört und sich das Problem detailliert beschreiben lässt. Nur so kann er optimal über mögliche Medikamente hinsichtlich Wirkung, Anwendung und Preis beraten. Ein gutes Beratungsgespräch kann durchaus auch mit der Empfehlung enden, es zunächst mit nicht medikamentösen Mitteln zu versuchen oder den Arzt zuvor um Rat zu fragen.

2. Barrierefreiheit und Ausstattung

Der Zugang sollte ohne Schwellen und Stufen sein, ideal ist eine automatische Tür. Falls dies nicht möglich ist, so muss zumindest eine auch für Rollstuhlfahrer erreichbare Klingel vorhanden sein. Weiterhin erwarten ältere Menschen einen diskreten Beratungsbereich, ausreichende Bewegungsfreiheit auch zwischen den Regalen, gut lesbare Preisschilder und Sitzgelegenheiten.

3. Weiterführende Informationen:

Von schriftlichen Informationen über vorbeugendes Gesundheitsverhalten, Krankheitsbilder und Behandlungsmöglichkeiten sowie über Selbsthilfegruppen und Veranstaltungen profitiert die Kundschaft, da sie dann selbstbestimmter mit ihrer Gesundheit und Krankheit umgehen können.

4. Besonderer Service:

Mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden prüft die Apotheke die Medikation und gibt Auskunft über die bisher geleisteten Zuzahlungen. Schnelle Organisation von Medikamenten und Lieferung nach Hause gehören ebenso zum Service wie das Angebot von Blutdruck-, Blutzucker und Gewichtsmessungen.

5. Mitarbeiterqualifikation und Qualitätsmanagement:

Systematische Mitarbeiterschulungen in Bereichen, die besonders auch ältere Kundinnen und Kunden betreffen wie z.B. Diabetes, sind die Basis für eine fachkompetente Beratung. Das Qualitätsmanagement muss sich an der Kundschaft orientieren.

Bisher haben sich rund 1400 LINDA-Apotheken in Deutschland zur Überprüfung ihrer Qualität angemeldet. Wesentlicher Bestandteil der Prüfung ist ein Testkauf, der durch ältere Personen durchgeführt wird. Hier zeigt sich, dass die Qualität der Beratung in den Apotheken sehr unterschiedlich ausfällt. Die Spanne reicht von „Medikament über den Tresen schieben ohne weitere Erläuterung“ bis hin zu „umfassende Nachfragen zum Problem der Testperson mit anschließender eingehender Beratung“. Im Testkauf erreichte das Team der Rosen-Apotheke dabei mit 25 von 25 möglichen Punkten die Bestnote.

Um eine kontinuierliche Sicherung der Qualität zu garantieren, erhielt die Rosen-Apotheke die Auszeichnung „Seniorengeeignete Apotheke – BAGSO empfohlen“ für 12 Monate, danach wird sie erneut überprüft. Dieses Verfahren garantiert eine kontinuierliche Qualitätssicherung. Die ausgezeichnete Rosen-Apotheke gehört der LINDA-Apothekergruppe an. Für die LINDA-Apotheken sind viele der geforderten rund 40 Qualitätsmerkmale der BAGSO schon Teil der Selbstverpflichtung.

Martin Lingen, Geschäftsführer der Marketing für Apotheken GmbH, bestätigt: „Die BAGSO-Kriterien sind sehr anspruchsvoll, decken sich aber mit dem LINDA-Anspruch an Qualität und Service. Daher bin ich mir sicher, dass viele LINDA-Apotheken demnächst auf die Qualitätsauszeichnung der BAGSO setzen werden“. Mit der Verbraucherempfehlung will die BAGSO Qualitätsverbesserung in Apotheken bewirken. Mit mehr als 12 Millionen Mitgliedern in über 80 bundesweiten Organisationen ist die **BAGSO** die größte **Lobby der Älteren** in Deutschland.

Weitere Informationen sind erhältlich unter
www.bagso.de und Tel.: 0 228 / 24 99 93 18.
und zu den Linda-Apotheken unter
www.linda.de