



Qualitätssicherung in der Arzneimittelinformation (AI) der Krankenhausapotheken des Klinikums der Universität München (KUM) – eine Kundenbefragung zur Servicequalität

Vetter-Kerkhoff C, Binder-Laurent A, Engelke D, Gruber A, Gundl S, Mönks N, Pecar A, Strobach D

Einleitung

1999-2008 wurden in der Arzneimittelinformation des Klinikums der Universität München 14 400 patientenbezogene Anfragen zur Arzneimitteltherapie, die telefonisch oder vor Ort auf der Station gestellt worden waren, von klinisch erfahrenen Krankenhausapothekern beantwortet und seit 2002 in der ADKA Arzneimittel-Info-Datenbank dokumentiert. Im Rahmen eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements sollen Kundenzufriedenheit und Servicequalität untersucht werden.

Methode

Im Zeitraum 01.09. – 30.11.2008 wurde jeder Antwort ein Bewertungsbogen beigelegt. Bei 85 Kurzinformationen und 40 Umstellungen der Hausarztmedikation wurden keine Bewertungsbögen mitgeschickt.

Ergebnisse

Von 01.09. – 30.11.2008 wurden 427 Anfragen, 53% von Ärzten und 35% von der Pflege, beantwortet und 302 Bewertungsbögen verschickt. 54 (18 %) ausgefüllte Bewertungsbögen erhielten wir zurück, 60% von Ärzten und 40% von Pflegekräften. Im Untersuchungszeitraum betrug die mittlere Bearbeitungszeit der Antworten 71 min, häufigste Fragenkategorien waren: 83 zur Arzneimittelauswahl bei individuellen Patienten, 68 zur Applikationstechnik, 37 zur Dosierung, 34 zu Interaktionen, 30 kinetische Berechnungen und 29 zu Nebenwirkungen. 49% der Antworten führten zu einer verbesserten Therapiesicherheit einzelner Patienten. Die Anfragen wurden aus 25 verschiedenen Fachabteilungen des Klinikums gestellt. 62% mussten am gleichen Tag beantwortet werden. Auswertung des Fragebogens:

Bewertungsbogen: Arzneimittelinformation aus der Apotheke
Rückantwort bitte per Fax an (16)-6610 oder per Hauspost

1. Hat der Ansprechpartner den Kernpunkt Ihrer Anfrage erfasst? Ja Nein Kommentar

2a. Hat Sie die telefonische Antwort rechtzeitig erreicht? Ja Nein Kommentar

2b. Hat Sie die schriftliche Antwort rechtzeitig erreicht? Ja Nein Kommentar

3. Bitte vergeben Sie zur Bewertung der Antwort Noten von 1-5:

Bewertung der Antwort	1	2	3	4	5	Kommentar
Inhalt der schriftlichen Antwort						
Umfang der schriftlichen Antwort						
Umsetzbarkeit in die Praxis						

4. Umfang der beigelegten Literatur: zu wenig richtig zu viel

5. Nutzung der Arzneimittelinformation der Apotheke: Ich habe den Service bisher einmal mehrmals regelmäßig genutzt

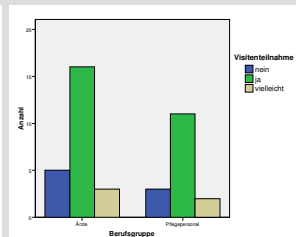
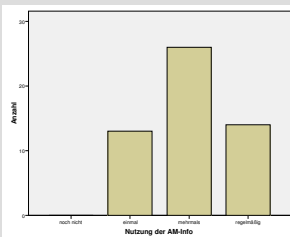
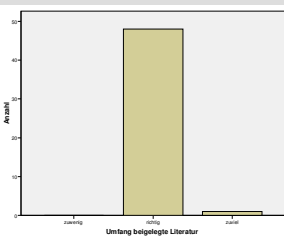
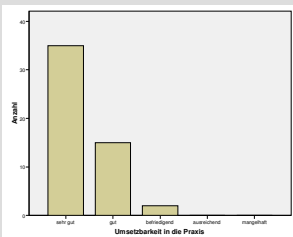
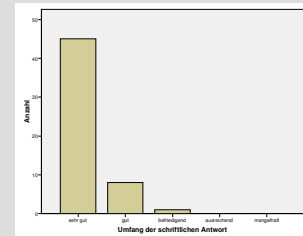
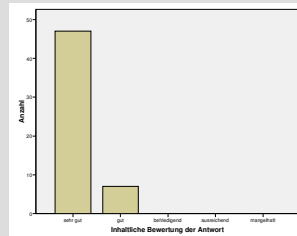
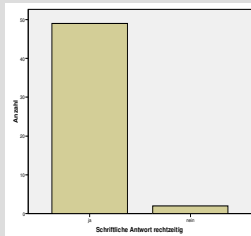
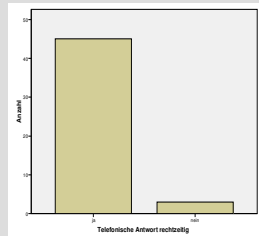
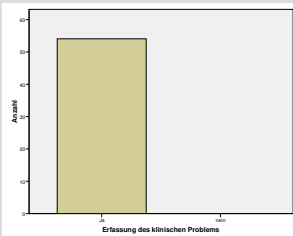
6. Weitere Bemerkungen, Anregungen, Wünsche:

7. Ich finde die Teilnahme des klinischen Pharmazeuten an der Visite zur Beratung bei Arzneimittelfragen wünschenswert: ja nein

8. Angaben zur Person:

Oberarzt Stationsarzt
 Assistenzarzt PJ
 Schwester / Pfleger P
 Schwester / Pfleger in Ausbildung sonstiges

Vielen Dank für Ihre Beantwortung der Fragen!



Kommentare

- Super
- Insgesamt ein sehr guter Service
- Weiter so
- Vielen Dank für die ausführliche Recherche
- Wie immer: sehr engagierte und kompetente Beratung
- Haben ebenfalls vielen Dank
- Sehr schnelle und gute Antwort
- Ich habe die Arzneimittelinformation der Apotheke zu 2. Mal zu Rate gezogen und war davon sehr angetan. Würde sie in Zukunft auf jeden Fall öfters nutzen.
- Telefonische Info sehr ausreichend
- Mitarbeiter war sehr freundlich am Telefon
- Sehr ausführlich, sehr schnell, super
- Telefonische Auskunft war schnell, ausreichend und hilfreich
- Danke für immer offenes Ohr und Hilfe
- Für mich ist es eine sehr wichtige Hilfe. Ihren Service zu nutzen, ich bin im psychiatrischen Korridordienst tätig und habe sehr oft aufgrund der Schwere der Erkrankungen mit Arzneimittelproblemen zu tun. Vielen Dank und ein großes Lob an das ganze Team.
- Gut hat mich etwas auf Handy angeht
- Ich bin seit Jahren sehr zufrieden über die kompetente und immer hilfreiche Unterstützung
- Ganz herzlichen Dank!
- Zum angegebenen Zeitpunkt nicht erreichbar gewesen
- Bei der Empfehlung der regelmäßigen Kontrolle der Serumniveaus muss eine Präzisierung wünschenswert gewesen

Diskussion

Die Ergebnisqualität – Erfassung des klinischen Problems, Inhalt, Umfang und Rechtzeitigkeit der Antwort – der Arzneimittelinformation wird von unseren Kunden insgesamt als sehr gut bewertet. So wird die Optimierung der Therapiesicherheit für den einzelnen Patienten mithilfe der Antwort erst möglich. Die teilweise suboptimale Umsetzbarkeit in die Praxis ist ein Punkt, der vor Ort in direkten Gesprächen genauer untersucht werden muss. Der relativ geringe Rücklauf erklärt sich voraussichtlich dadurch, dass Stammkunden bei jeder Antwort einen Bewertungsbogen erhielten, doch unseren Service nicht wiederholt bewerteten.

Schlussfolgerung

Das Gesamtergebnis der Kundenbefragung ergab eine hohe Kundenzufriedenheit und Servicequalität. Der Wunsch von über 50% der Kunden, einen klinischen Pharmazeuten auf der Station zur Arzneimittelberatung zur Verfügung zu haben, muss in geeigneten Gremien diskutiert werden.