
Positionspapier: Hohe Beratungsqualität ist essenziell für eine optimale, sichere Patientenversorgung und die Stabilität der Apotheken vor Ort

Einleitung

Es ist Aufgabe der Apothekerkammer Berlin, die Qualität der Berufsausübung zu gewährleisten und kontinuierlich zu verbessern. Die Apotheken vor Ort können zudem nur bei konstant und flächendeckend hoher Beratungsqualität von der Politik und der Bevölkerung als wesentliche Säulen der Gesundheitsversorgung wahrgenommen werden. Damit verknüpft ist heute und in Zukunft auch die wirtschaftliche Stabilität der Apotheken.

Definition: Was ist gute Beratung?

Eine gute Beratung ist persönlich, professionell, angemessen, empathisch und nachhaltig. Sie erfolgt stets proaktiv, strukturiert und auf dem aktuellen Stand des Wissens. Das gesundheitliche Problem des/der Patient:in wird verstanden und adressatengerecht gelöst. Bei Verlassen der Apotheke hat der/die Patient:in das richtige Arzneimittel für seine/ihre Indikation erhalten und weiß, wie es anzuwenden ist, damit es optimal wirkt bei geringstmöglichen Risiken. Gute Beratung stärkt die Beziehung zwischen Patient:in und Apotheke, trägt maßgeblich zur Wirksamkeit und Sicherheit von Arzneimitteltherapien bei, führt zur Zufriedenheit der Kund:innen und des Apothekenteams und sorgt für wirtschaftliche Stabilität der Apotheke.

Gute Beratung steht auf einem Fundament von fünf Säulen

Gute Beratung durch das pharmazeutische Personal einer jeden Apotheke steht auf einem Fundament von fünf Säulen, das stetig auf- und ausgebaut werden muss:

- Wissen
- Kompetenz
- Unternehmenskultur
- Struktur
- Motivation

Fazit

Apotheken sind im Transformationsprozess des Gesundheitssystems unverzichtbare Säulen. Dafür ist eine hohe Beratungsqualität essenziell. Die Apothekerkammer Berlin mit ihren Mitgliedern in diversen Berufsfeldern stärkt und unterstützt eine konstant gute Beratung in Berliner Apotheken – für eine optimale und sichere Patientenversorgung.