

# 02 Leistungen

Die Apotheken sind sowohl in der Stadt als auch am Land moderne Nahversorger und wichtige Gesundheitszentren, in denen die Bevölkerung eine umfassende und persönliche Beratung erhält.

### 2.1 Umfassendes Leistungsspektrum

Die fachliche Beratung zu Arzneimitteln zählt zu den Kernkompetenzen von Apothekerinnen und Apothekern. Dabei wird den Patienten und Kunden erklärt, wie sie ärztlich verordnete Arzneimittel richtig einnehmen und anwenden, wie hoch sie die Medikamente dosieren sollen und welche Wirkungen, Neben- und Wechselwirkungen diese hervorrufen können. Im Rahmen der Selbstmedikation empfehlen Apothekerinnen und Apotheker rezeptfreie Arzneimittel und erklären deren richtige Einnahme. Die Beratungstätigkeit im weiteren Sinn umfasst auch eine generelle Gesundheitsberatung zu Ernährung und Bewegung, Rauchstopp, Impfungen, Reisevorsorge, gesunder Lebensweise und besserem Wohlbefinden. Bei chronisch Kranken erfüllen Apothekerinnen und Apotheker oft die Funktion eines immer verfügbaren Ansprechpartners, der ihnen betreuend zur Seite steht.

Die Impfaktionen zu FSME, Hepatitis, Pneumokokken oder Meningokokken in den Apotheken haben zu erhöhten Durchimpfungsraten bei der Bevölkerung beigetragen und steigern die persönliche Gesundheitskompetenz. Für COPD-Patienten bieten die Apotheken ein besonderes Service: Kunden können ihre mobilen Sauerstoffgeräte in 39 Apotheken über moderne Sauerstofftanks kostenlos aufladen. Eine wichtige Leistung der Apothekerschaft ist auch die Medikamentenvorsorge im Falle einer Pandemie oder atomarer Katastrophen (Kalium-Jodid-Bevorratung).

### 2.2 Nacht- und Wochenenddienste

Jede Apotheke in Österreich hat durchschnittlich 49 Stunden pro Woche geöffnet. Doch ein Notfall tritt leider immer wieder auch in der Nacht oder an Wochenenden ein. In Österreich leisten jede Nacht sowie an Wochenenden und Feiertagen rund 265 Apotheken Bereitschaftsdienst.

In Deutschland erhalten die Apotheken bereits eine Förderung für ihre Nachtdienste.

Die Apotheken wechseln sich dabei ab, so dass jede Apotheke mehrmals im Monat auch in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen Bereitschaftsdienst leistet. In kleineren Gemeinden müssen die Apotheken vor Ort mitunter jede Nacht erreichbar sein.

Diese gesetzlich geregelte Serviceleistung wird nicht wie die Spitäler- und Ärztenotdienste von der öffentlichen Hand bezahlt, sondern vom Apothekenbetrieb selbst finanziert. In Summe kosten die Bereitschaftsdienste den Apotheken rund 33 Mio. € jährlich.

#### **Apothekenruf 1455 - 24-Stunden Telefonservice**

Die Apotheken in Österreich bieten ein umfassendes und praktisches Informationsservice. Unter der Telefonnummer 1455 erhält jeder Anrufer zum Ortstarif rasch und unbürokratisch Auskunft über die nächstgelegene dienstbereite Apotheke - auf Wunsch sogar mit Wegbeschreibung. Der Apothekenruf ist rund um die Uhr, 24 Stunden, 365 Tage lang erreichbar. Pharmazeutische Fragen werden direkt von einem Apotheker beantwortet. Im Jahr 2018 haben 78.000 Personen den Apothekenruf 1455 in Anspruch genommen.



### 2.3 Medikationsmanagement

Das Regierungsprogramm 2017 – 2022 fordert „stärkere Berücksichtigung der Risiken der Polypharmazie und Etablierung des standardisierten Medikationsmanagements bei Dauer-Verordnung von mehr als sechs Wirkstoffen“. Die Österreichische Apothekerkammer arbeitet intensiv daran, eine Serviceleistung zu etablieren, um den Auftrag zu erfüllen.

Geplant ist, das Spektrum der Serviceleistungen der Apotheken in drei Stufen zu gliedern:

- 1.) Standardisierter Sicherheitscheck an der Tara: Schwerwiegende Wechselwirkungen und Kontraindikationen inkl. Doppelmedikationen werden direkt bei der Abgabe von Arzneimitteln erkannt und vermieden.
- 2.) Medikationsanalyse: Für Patienten mit mehr als sechs Arzneimitteln wird ein eigener Beratungstermin vereinbart, um arzneimittelbezogene Probleme feststellen zu können.
- 3.) Medikationsmanagement (vertiefende Medikationsanalyse): Dieses Service geht über die 2. Stufe hinaus und umfasst Medikationsdaten und Patientengespräch inklusive Einbeziehung von Labor- und sonstigen Befunden.

Medikationsmanagement erhöht die Effektivität der Arzneimitteltherapie, reduziert mögliche Risiken für den Patienten, verbessert die Therapietreue und hat einen positiven Einfluss auf die Lebensqualität.

#### Medikationsanalyse

Die Medikationsanalyse (MA) stellt eine einmalige, strukturierte Analyse der Gesamtmedikation eines Patienten dar. Dieses Service befindet sich im Aufbau und wird in Zukunft in allen Apotheken durchgeführt werden können. Entscheidend bei der MA ist das Zusammenführen von Informationen aus ärztlichen Verschreibungen, um arzneimittelbezogene Probleme zu eruieren und zu dokumentieren und in der Folge in Zusammenarbeit mit dem Patienten und gegebenenfalls mit dem (verschreibenden) Arzt Lösungen zu erarbeiten, welche die Erhöhung der Effektivität der Arzneimitteltherapie und die Minimierung von Arzneimittelrisiken zum Ziel haben.

#### Medikationsmanagement

Medikationsmanagement (MM) ist eine Serviceleistung für Patienten, bei der dessen gesamte Medikation erfasst, strukturiert und analysiert wird. Ziel ist es, die Effektivität der Arzneimitteltherapie zu erhöhen und Arzneimittelrisiken zu minimieren.

Apothekerinnen und Apotheker sind hier Teil eines multidisziplinären Expertenteams. Sie sind im Zuge der längerfristigen MM-Betreuung der Patienten maßgeblich dafür zuständig, dass bei festgestellten arzneimittelbezogenen Problemen Maßnahmen gesetzt und deren Ergebnisse nachverfolgt werden können. Wichtiger Bestandteil dabei ist das kontinuierliche Monitoring inklusive Berücksichtigung von Laborbefunden und ärztlichen Diagnosen über einen längeren Zeitraum. Ziel des MM ist, die Arzneimitteltherapie fortlaufend zu überprüfen, zu optimieren und Risiken durch Arzneimitteleinnahme gezielt vermeiden zu können.

#### GEMED - Multiprofessionelles Geriatrisches Medikationsmanagement

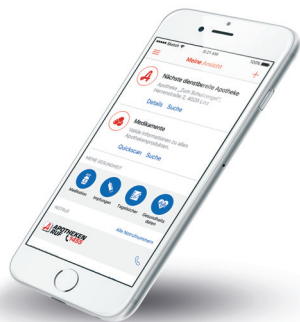
Multiprofessionelles Geriatrisches Medikationsmanagement ist eine intensive, auf-

einander abgestimmte und strukturierte Zusammenarbeit von Apothekerinnen und Apothekern, Pflegepersonal, Ärztinnen und Ärzten mit dem Ziel, bei geriatrischen Heimbewohnern mit mehreren Erkrankungen die Therapiequalität zu erhöhen, indem die Risiken der Polymedikation identifiziert und vermindert werden. Dazu schlossen sich im Herbst 2016 in den Salzburger Regionen Pongau und Pinzgau Apothekerinnen und Apotheker aus 10 Apotheken mit rund 30 praktischen Ärztinnen und Ärzten und Vertretern von 11 Seniorenheimen zum GEMED-Netzwerk zusammen, einer multiprofessionellen Plattform zur Verbesserung der Versorgung und Betreuung von Pflegeheimbewohnern. Aus einer Projektanalyse (Stand April 2018) geht klar hervor, dass die Ärzte im Projektzeitraum (November 2016 bis Oktober 2017) 321 (64%) der gegebenen Empfehlungen annahmen und die Medikation wie von Apothekerinnen und Apothekern und Pflege vorgeschlagen änderten. 128 (25%) Empfehlungen wurden von den Ärzten nicht angenommen, in 38 Fällen (8%) entschieden sich die Ärzte für eine von der Empfehlung abweichende Änderung der Medikation, bei 15 (3%) der gegebenen Empfehlungen war die Umsetzung der Empfehlung nicht nachvollziehbar. Weiterführende Informationen finden Sie auf: [www.gemed.at](http://www.gemed.at)

## 2.4 Vorsorge

Neben der fachlichen Beratung bieten Apothekerinnen und Apotheker auch Gesundheitschecks als Service für die Bevölkerung an. Vor allem Blutdruck, Blutzucker, Cholesterin, Gewicht und Bauchumfang werden in den Apotheken häufig gemessen. Weitere regionale beziehungsweise bundesweite Schwerpunktaktionen gab es zu Venen-, Allergie-, Muskelkraft- und COPD-Messungen.

Ende 2018 zählte die beliebte Apo-App fast 700.000 Downloads.



## 2.5 Apo-App

Die Apo-App ist für viele Anwender ein unverzichtbarer Gesundheitsbegleiter geworden, der alle Themen rund um Apotheken und Medikamente abdeckt: Sie zeigt die nächstgelegene Apotheke an und ob diese gerade geöffnet hat. Zu allen in Österreich gelisteten Apothekenprodukten sind in der Apo-App Gebrauchsinformationen, Warnhinweise, Fotos rezeptfreier Produkte und Anwendungsvideos hinterlegt. Die User können ihre eigenen Medikamente mit Einnahmeerinnerung erfassen und sich diese in einem Übersichtsplan anzeigen lassen. Weitere Funktionen sind ein elektronischer Impfpass zum Speichern von Impfungen und Auffrischungserinnerungen sowie verschiedene Gesundheitstagebücher. Mit dem Relaunch 2017 erhielt die App ein modernes Design und wurde in vielen Bereichen weiter verbessert. So können nun z.B. Medikamenteneinnahmen und Impfpass in eigenen Profilen auch getrennt für mehrere Personen erfasst werden.

Eine Auszeichnung bei der Verleihung des eAward 2018 bestätigt, dass die Apo-App zu den innovativsten digitalen Projekten in Österreich zählt. Mit fast 700.000 Downloads ist sie die beliebteste App in der Kategorie Medizin/Gesundheit in Österreich. Die Apo-App ist im App-Store kostenlos für Android und iOS sowie für Tablets erhältlich. Nähere Informationen unter [www.apoapp.co.at](http://www.apoapp.co.at)

## 2.6 Magistrale Zubereitungen

Apothekerinnen und Apotheker können Arzneimittel nach individuellen Bedürfnissen, also nach Maß, anfertigen. Diese Einzelanfertigungen heißen in der pharmazeutischen Fachsprache „magistrale Zubereitung“. Sie erfordern großes pharmazeutisches Wissen und eine hohe handwerkliche Fertigkeit. Beides eignen sich die Apothekerinnen und Apotheker in ihrem Studium und in jahrelanger Praxis an. Die magistrale Zubereitung ermöglicht es, diverse Wirkstoffe miteinander zu kombinieren oder auch individuelle Dosierungen für Kinder oder Senioren anzufertigen. Ebenso können nach Wunsch und auf Verschreibung spezielle Arzneiformen - wie zum Beispiel Zäpfchen oder Kapseln - hergestellt werden. Zusätzlich gibt es noch sogenannte Offizinale Zubereitungen, die entsprechend den Vorgaben des österreichischen oder europäischen Arzneibuches hergestellt werden.

Am häufigsten werden magistrale Zubereitungen nach ärztlichen Rezepten bei Hautkrankheiten (z. B. Salben) eingesetzt. Dort machen sie bereits über 45 % der ärztlichen Verschreibungen aus. Viele Hustenmittel, Augentropfen oder Augensalben werden frisch in der Apotheke angefertigt. Bei diesem Service ist Österreich führend in Europa. Außer in Österreich werden nur in Deutschland und in der Schweiz Tropfen und Salben für die Augen handgemacht.

Die von den Apothekerinnen und Apothekern selbst hergestellten Arzneimittel werden vor allem bei Haut-, Kinder- und Augenkrankheiten eingesetzt.

## 2.7 Drogensubstitution

International vorbildhaft ist die Leistung der Apotheker in der Suchtmittelersatztherapie. Die österreichischen Apotheken sind seit vielen Jahren als wichtiger Partner erfolgreich in die Substitutionsbehandlung von Drogenabhängigen eingebunden. Es gibt damit ein österreichweites flächendeckendes Netz, wo die Suchtmittelabhängigen ihre Ersatzdrogen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen erhalten.

Der direkte Kundenkontakt mit dem Apotheker ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

	Fortgesetzte Behandlung	Erstbehandlung
2013	15.928	1.061
2014	16.287	985
2015	16.584	1.015
2016	17.149	1.073
2017	17.505	1.127

Bericht zur Drogensituation 2018

Die Apotheken haben trotz des rasanten Anstieges der Patienten in den letzten 10 Jahren und der sehr aufwändigen Betreuung (Abgabe nur in Tagesdosen, Dokumentation, Verrechnungsaufwand etc.) diese Aufgabe zur Zufriedenheit aller erledigt.

## 2.8 Arzneimittelkontrolle

In regelmäßigen Abständen (einmal pro Monat) sind mindestens zehn Packungen unterschiedlicher Arzneispezialitäten in der Apotheke einer optischen Kontrolle auf Mängel zu unterziehen und ist diese Kontrolle zu dokumentieren.

Arzneimittel müssen hohen Qualitätsanforderungen entsprechen.

Besteht der Verdacht eines Qualitätsmangels oder wird ein solcher festgestellt, so ist dies der Behörde gemäß § 75 Arzneimittelgesetz zu melden.

Arzneistoffe müssen bei der Lieferung in der Apotheke vom Apotheker auf Identität und Qualität geprüft werden. Darüber sind von der Apothekerin/dem Apotheker Aufzeichnungen im Sinne des Arzneibuchgesetzes zu führen.

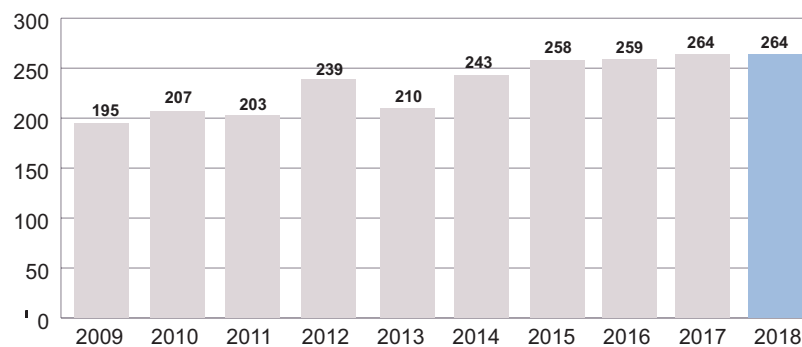
## 2.9 Ausbildung der Mitarbeiter

### Aspiranten

Ähnlich wie bei anderen freien akademischen Berufen, etwa bei Rechtsanwälten, Notaren oder Zivilingenieuren, ist man nach Abschluss des Studiums der Pharmazie zu einem Jahr Berufspraxis in einer Apotheke – das „Aspirantenjahr“ – mit abschließender Prüfung verpflichtet. Er/Sie wird dort in allen Bereichen der fachlichen Tätigkeit ausgebildet. Zusätzlich erfolgt eine fundierte theoretische Vertiefung in verschiedensten Bereichen wie z. B. Arzneispezialitäten, Pharmazeutische Technik, Kommunikation, Betriebswirtschaft, Recht usw. Das Aspirantenjahr ist Voraussetzung, um als angestellte Apothekerin oder Apotheker in einer öffentlichen Apotheke oder Anstaltsapotheke eigenverantwortlich zu arbeiten.

Die Kosten der Aspirantenausbildung werden von den Apothekenbetrieben selbst getragen.

### Anzahl der Aspiranten



Österreichische Apothekerkammer

### Lehrlinge

In den österreichischen Apotheken kann der Lehrberuf der/des Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentin/en (PKA) erlernt werden. Die PKA sind im Rahmen dieses modernen, vielseitigen und abwechslungsreichen Berufes vor allem für die kaufmännisch-organisatorische Seite des Apothekenbetriebes verantwortlich. Sie sind z.B. für die Bestellung der Arzneimittel beim Großhandel sowie für die ordnungsgemäße Lagerung zuständig und assistieren bei der Herstellung von apotheken-eigenen Zubereitungen (Salben, Tropfen, Teemischungen etc. ). Ebenso beraten sie beim Verkauf von Kosmetika und Nahrungsergänzungsmitteln.

Bei den Mädchen zählt die Lehre als Pharmazeutisch-kaufmännische Assistentin zu den beliebtesten sechs Lehrberufen.

Jahr	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Lehrlinge	1.183	1.254	1.241	1.276	1.271	1.234	1.204	1.212	1.252	1.239