

Seamless Care in der Pharmazie

2. Befragung von Apothekern und Patienten in Deutschland

Meike Eckhardt, Bonn, Maria-Franziska Reinecke, Mannheim, Thilo Bertsche, Heidelberg, Martin Schulz, Berlin, und Ulrich Jaehde, Bonn

An den Schnittstellen zwischen ambulanter und stationärer Versorgung tritt eine Vielzahl arzneimittelbezogener Probleme auf. Apotheker in Krankenhaus und Offizin sind daher gefordert, eine sektorenübergreifende Beratung und Betreuung der Patienten zu entwickeln und anzubieten. Dazu zählen die Arzneimittelanamnese nach Einlieferung ins Krankenhaus, die Entlassberatung und die Erstellung eines Entlassbriefes für Hausarzt beziehungsweise Offizinapotheker. Derartige Dienstleistungen werden unter den Begriffen „Seamless Care“ oder „Schnittstellenbetreuung“ zusammengefasst. Nachdem in Heft 5/2005 die Entwicklung dieser Dienstleistungen im internationalen Vergleich dargestellt wurde [1], stellen wir in diesem Beitrag die Ergebnisse einer Befragung von Apothekern und Patienten vor.

Die Befragung gliederte sich in zwei Abschnitte. Der erste Fragebogen, der im Folgenden als *Erfassungsfragebogen* bezeichnet wird, diente dazu, einen Überblick über bereits bestehende Aktivitäten und die Akzeptanz der Schnittstellenbetreuung in Deutschland zu erhalten. Mit dem zweiten Fragebogen, dem so genannten *Tätigkeits- und Wahrnehmungsfragebogen*, sollte festgestellt werden, welche Erfahrungen betreuende Apotheker und betreute Patienten mit der Schnittstellenbetreuung bereits gemacht hatten.

Erfassungsfragebogen

Aufbau und Verbreitung

Der Erfassungsfragebogen umfasste 12 Fragen. Fünf Fragen richteten sich an alle befragten Apotheker, sieben Fragen nur an diejenigen Apotheker, die bereits im Bereich der Schnittstellenbetreuung tätig waren. Der Fragebogen wurde durch den Bundesverband Deutscher Krankenhausapotheker (ADKA) e.V., den Bundesverband der krankenhausversorgenden Apotheker (BVKA), die Deutsche Gesellschaft für Klinische Pharmazie (DGKPha) und die Fachgruppe Klinische Pharmazie der Deutschen Pharmazeutischen Gesellschaft (DPhG) an deren Mitglieder versandt und in der Pharmazeutischen Zeitung veröffentlicht [2].

Rücklauf

Die Befragung fand zwischen Mai und September 2002 statt. Nach Ablauf der Antwortfrist hatten 91 Apotheker den Fragebogen an die Universität Bonn zurückgesandt. Es ergab sich folgendes Querschnittsbild der Berufsgruppen: 26 Krankenhausapotheker, 3 Apotheker auf Station, 24 Offizinapotheker, 16 krankenhausversorgende Apotheker und 22 sonstige (hier sind Apotheker aus Forschungseinrichtungen, keine Angaben

und sonstige zusammengefasst). 40 Apotheker waren nach eigenen Angaben bereits im Bereich der Schnittstellenbetreuung tätig. Im Folgenden werden die Antworten auf die wichtigsten Fragen detailliert beschrieben.

„Halten Sie eine Schnittstellenbetreuung in Ihrem Umfeld für sinnvoll bzw. machbar?“

Die Mehrheit der Kollegen, die den Fragebogen ausgefüllt zurückschickten (n=91), hielten eine Schnittstellenbetreuung in ihrem Umfeld für sinnvoll (n=89) und auch für machbar (n=82).

„In welchen Bereichen sehen Sie Probleme, die durch eine Schnittstellenbetreuung des Apothekers entschärft werden könnten?“

Mit dieser Frage sollte herausgefunden werden, welche Vorstellungen die Apotheker von der Schnittstellenbetreuung als Dienstleistung haben. Es waren 13 Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Die Ergebnisse sind in **Abbildung 1** dargestellt, und zwar getrennt für Apotheker, die Schnittstellenbetreuung bereits durchgeführt haben, und diejenigen, die sie noch nicht durchgeführt haben. In vielen Punkten hatten Apotheker, die im Bereich der Schnittstellenbetreuung bereits Erfahrungen sammeln konnten, und diejenigen, bei denen dies

Prof. Dr. Ulrich Jaehde, Dipl.-Pharm. Meike Eckhardt, Pharm.D., Pharmazeutisches Institut der Universität Bonn, Klinische Pharmazie, Universität Bonn, An der Immenburg 4, 53121 Bonn, E-Mail: u.jaehde@uni-bonn.de
Maria-Franziska Reinecke, Klinikum Mannheim gGmbH, Theodor-Kutzer-Ufer 1-3, 68167 Mannheim

Dr. Thilo Bertsche, Universitätsklinikum Heidelberg, Medizinische Klinik (Krehl-Klinik), Abteilung Innere Medizin VI, Klinische Pharmakologie und Pharmakoepidemiologie, Im Neuenheimer Feld 410, 69120 Heidelberg
Prof. Dr. Martin Schulz, Zentrum für Arzneimittelinformation und Pharmazeutische Praxis (ZAPP) der ABDA, Jägerstr. 49/50, 10117 Berlin

Kein Nachdruck, keine Veröffentlichung im Internet oder Intranet ohne Zustimmung des Verlags!

nicht der Fall war, ähnliche Vorstellungen. So sahen beide Gruppen wichtige Problemfelder, in denen eine Tätigkeit der Apotheker wünschenswert wäre, in einer Verbesserung der *Betreuung älterer oder multimorbider Patienten*, im *Informationstransfer zwischen den Apothekern* sowie bei der *Non-Compliance*.

In einigen Punkten wich die Vorstellung der beiden Apothekergruppen jedoch stark voneinander ab. Dies betraf vor allem *spezifischere Probleme*. So maßen Apotheker, die schon Erfahrungen im Bereich der Schnittstellenbetreuung angaben, der Lösung von Problemen, die durch kostenintensiven Antibiotika-Einsatz, nicht bedarfsorientierte parenterale oder enterale Ernährung sowie bei der poststationären Thromboseprophylaxe und -therapie auftreten, mehr Bedeutung bei.

„Für welche Fachgebiete/Problemarzneimittel/Patientengruppen sind/waren Sie in einer Schnittstellenbetreuung bereits tätig?“

Diese und alle folgenden Fragen des Fragebogens richteten sich nur an diejenigen Apotheker, die bereits Schnittstellenbetreuung durchführen oder durchgeführt haben. Am häufigsten wurden totale parenterale Ernährung, onkologische Patienten, Schmerzpatienten, Entlassberatung oder die Umstellung auf die Hausliste genannt.

„In welchem Zusammenhang führ(t)en Sie konkrete Tätigkeiten zur Schnittstellenbetreuung durch?“

Während die Apotheker bei der vorigen Frage die Möglichkeit hatten, die Antworten als Freitext zu geben, wurden bei dieser Frage Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Die häufigsten Antworten entfielen auf Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Arzneimittelanamnese oder/und Umstellung auf Hausliste bei Klinikeinweisung (n=25), der Risikoreduktion, beispielsweise bei Interaktionen (n=24), und der Vermeidung unerwünschter Arzneimittelwirkungen (n=23). Selten wurde hingegen der verbesserte Informationstransfer zum Offizinapotheker (n=9) genannt.

Um einen besseren Eindruck zu erhalten, inwieweit die als wichtig erachteten Möglichkeiten der Schnittstellenbetreuung auch konkret *umgesetzt* werden, wurden die Antworten auf diese Frage (im Folgenden als *Ist-Zustand* bezeichnet) und auf die Frage „In welchen Bereichen sehen Sie Probleme, die durch eine Schnittstellenbetreuung des Apothekers entschärft werden könnten?“ (im Folgenden als *Soll-Zustand* bezeichnet) miteinander verglichen. Dieser Vergleich ist in **Abbildung 2** dargestellt.

Es wird deutlich, dass in einigen Bereichen die durchgeführten Tätigkeiten den von den befragten Apothekern genannten Erfordernissen *entsprechen*. Zu diesen Tätigkeiten zählen beispielsweise die Umstellung auf die Hausliste, die Risikoreduktion oder der Bereich des kosteneffektiven Antibiotikaeinsatzes. Auffallend ist die große *Differenz* zwischen Soll- und Ist-Zustand vor allem bei den Punkten Umstellung auf Generika im ambulanten Bereich, Informationstransfer zum Offizinapotheker sowie Betreuung älterer multimorbider Patienten. Gerade die letztgenannten Tätigkeits-/Problemfelder sind allerdings eher typische Elemente einer Schnittstellen-

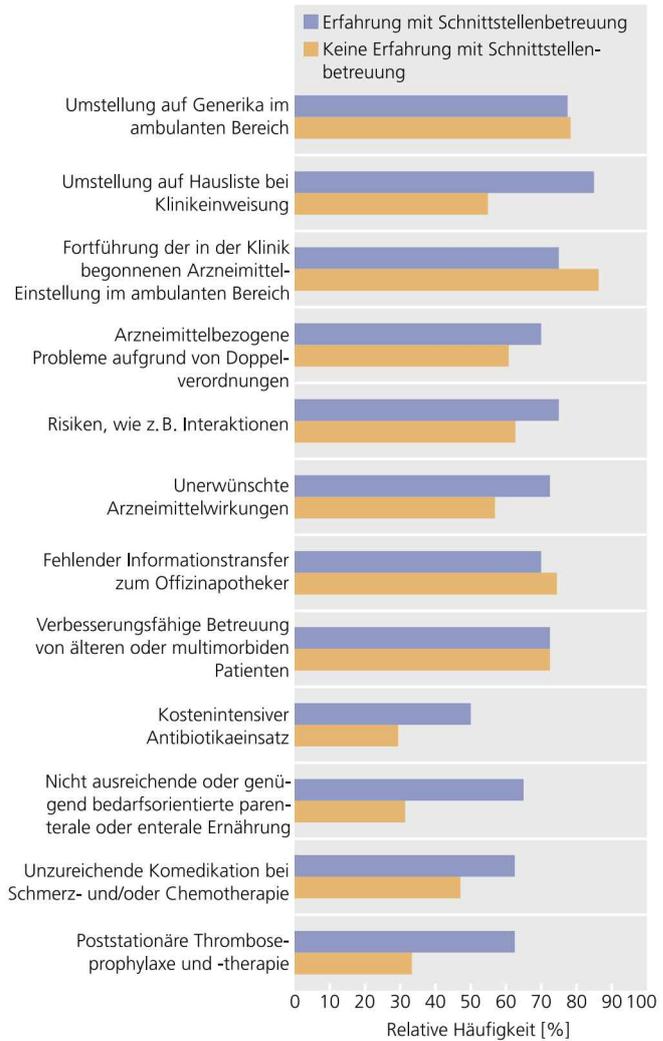


Abb. 1. „In welchen Bereichen sehen Sie Probleme, die durch eine Schnittstellenbetreuung des Apothekers entschärft werden könnten?“, Vergleich der prozentualen Antworthäufigkeiten zwischen Apothekern, die bereits Schnittstellenbetreuung durchführen, und denen, die noch keine Erfahrung damit haben.

betreuung als beispielsweise der kosteneffektive Antibiotikaeinsatz, den man eher zum routinemäßigen Aufgabenbereich eines Apothekers zählen muss.

„Von wem gingen die Kontakte für die Schnittstellenbetreuung aus oder welche Aktivitäten dienten als Ausgangspunkt?“

Mit Hilfe dieser Frage wurde erfasst, von wem die Initiative zur Durchführung der bestehenden Aktivitäten ausging. Auch bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich. 71-mal wurde angegeben, dass die Hauptinitiative von den Apothekern ausging, allerdings gaben in 52 Fällen Ärzte und in 41 Fällen Pflegepersonal ebenfalls Anstöße. Dies zeigt, dass der Bedarf für eine Schnittstellenbetreuung im Arzneimittelbereich auch von anderen Mitgliedern des Gesundheitswesens gesehen wird.

„In welcher Form werden/wurden im Rahmen der Schnittstellenbetreuung Informationen weitergegeben?“

Ein wichtiger Bestandteil der Schnittstellenbetreuung ist die Weitergabe von Informationen. Anhand dieser Frage des

© Deutscher Apotheker Verlag, Download von: www.medmopharm.de

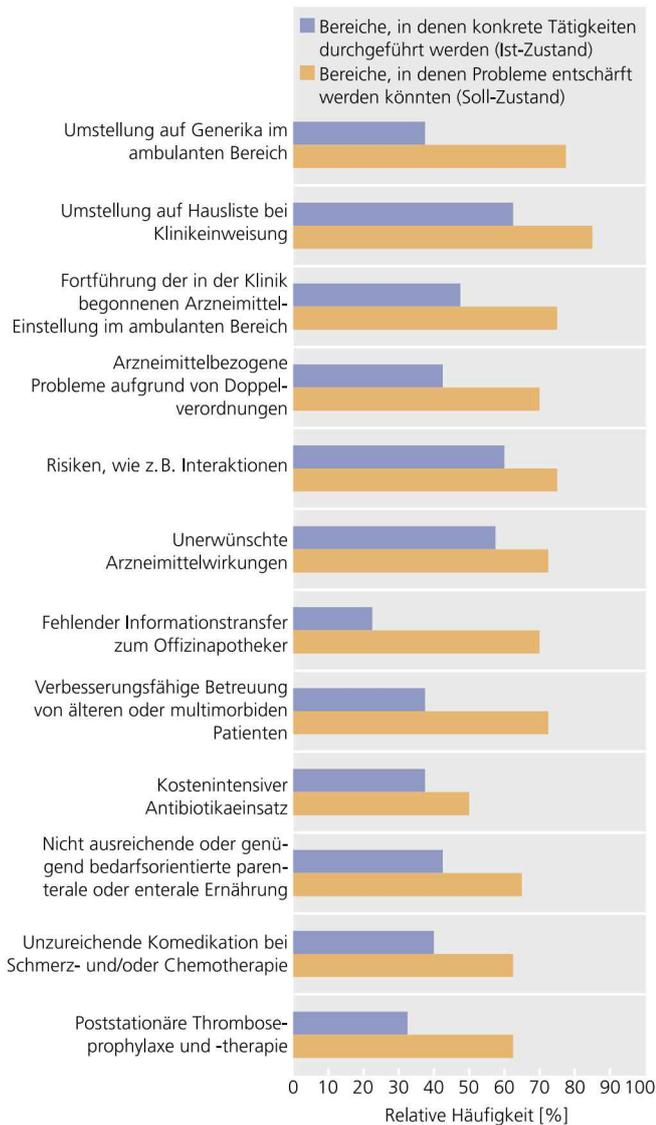


Abb. 2. „In welchem Zusammenhang führ(t)en Sie konkrete Tätigkeiten zur Schnittstellenbetreuung durch?“, Vergleich der prozentualen Antworthäufigkeiten (Ist-Zustand) mit den Antworten derselben Apotheker zu der Frage, in welchen Bereichen durch Schnittstellenbetreuung Probleme entschärft werden könnten (Soll-Zustand).

Erfassungsfragebogen wurde evaluiert, in welcher Form ein Informationsaustausch stattgefunden hat. Die Ergebnisse sind in **Abbildung 3** dargestellt.

Am häufigsten wurde angegeben, dass Informationsmaterial für Klinikärzte bereitgestellt und ein Beratungsgespräch des Apothekers auf Station durchgeführt wurde. Einen ebenfalls großen Anteil machte die Bereitstellung von Informationsmaterial für das Pflegepersonal aus. Eine Rücksprache mit dem behandelnden Hausarzt oder die Kontaktaufnahme zum Offizinapotheker wird oder wurde jedoch nur selten durchgeführt. Hierdurch zeigt sich, wie auch schon vorher deutlich wurde, dass gerade Tätigkeiten, die im engeren Sinne als Schnittstellenbetreuung zu verstehen sind, selten durchgeführt werden.

„Konnten Sie bereits Prozesse durch Ihre Schnittstellenbetreuung optimieren oder bereits dokumentierbare Ergebnisse erzielen?“

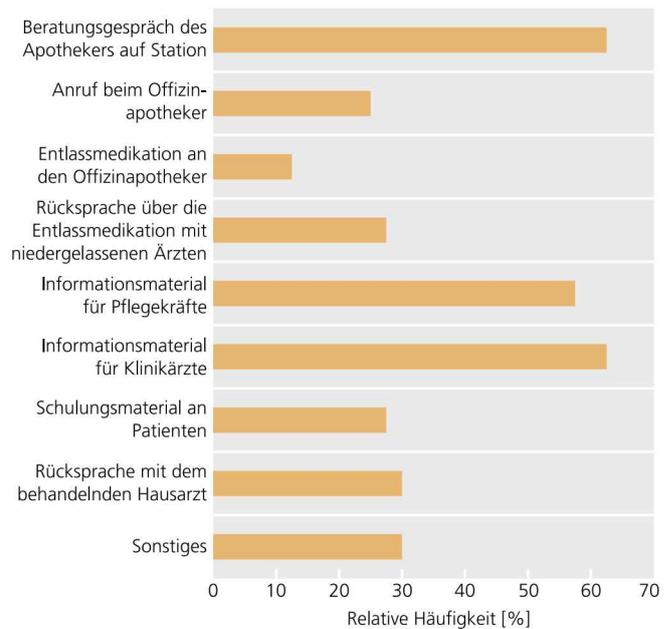


Abb. 3. Prozentuale Antworthäufigkeit auf die Frage „In welcher Form werden/wurden im Rahmen der Schnittstellenbetreuung Informationen weitergegeben?“

Auf die Frage, für wen bereits Prozesse durch Schnittstellenbetreuung optimiert werden konnten, gaben die befragten Apotheker an erster Stelle Krankenhausärzte/Pflegepersonal und Krankenhausapotheker an. Die Patienten folgten erst an dritter Stelle. Am wenigsten würden, der Meinung der Befragten nach, bisher niedergelassene Ärzte von diesen klinisch-pharmazeutischen Dienstleistungen profitieren.

„Wie beurteilen Sie die Akzeptanz Ihrer Aktivitäten zur Schnittstellenbetreuung?“

Hier wurden die Apotheker gebeten, die Akzeptanz ihrer Aktivitäten bei verschiedenen Gruppen (Patienten, Pflegepersonal, Ärzte, Apotheker) mit Noten von „sehr gut“ bis „unbefriedigend“ einzuschätzen. Bei allen Gruppen erachteten die Apotheker die Akzeptanz als „sehr gut“ bis „gut“. Nur die Akzeptanz unter niedergelassenen Ärzten wurde von einigen als lediglich „befriedigend“ eingeschätzt.

Tätigkeits- und Wahrnehmungsfragebogen

Aufbau und Verbreitung

Nachdem mit dem Erfassungsfragebogen ein Einblick in bestehende Aktivitäten gewonnen werden konnte, sollten mit diesem Fragebogen detaillierte Informationen über Form, Inhalte und Akzeptanz bereits praktizierter Schnittstellenbetreuung erhalten werden. Die Befragung fand zwischen April und September 2003 statt. Der Tätigkeits- und Wahrnehmungsfragebogen wurde ausschließlich an Standorten ausgegeben, an denen langjährige Erfahrung mit Schnittstellenbetreuung existierte. Dies waren das Klinikum Mannheim, das Universitätsklinikum Gießen und das Diakoniekrankenhaus in Schwäbisch Hall.

Der Fragebogen bestand aus zwei Teilen: der erste Teil richtete sich an die *betreuenden Apotheker*, der zweite Teil an die von diesen Apothekern betreuten *Patienten*. Im ersten Teil

wurde insbesondere evaluiert, welche arzneimittelbezogenen Probleme die betreuenden Apotheker feststellten und was sie in Bezug auf diese Probleme unternahmen. Der Patiententeil enthielt Fragen, mit denen die Erfahrungen der Patienten mit der Schnittstellenbetreuung und ihre Einstellung zu ihrer Therapie und Arzneimittelversorgung ermittelt wurden. Der Patiententeil wurde anonymisiert, um das sozial erwünschte Antwortverhalten zu minimieren. Um dies zu erreichen, beantworteten die Patienten die Fragen eigenständig. Der Fragebogen wurde von den Patienten in einem verschlossenen Umschlag an die Apotheker zurückgegeben. In einem Anschreiben wurde ihnen versichert, dass der verschlossene Umschlag nur von Mitarbeitern der Universität Bonn geöffnet würde, so dass sie mit keinerlei Benachteiligung in der Betreuung rechnen müssten.

Rücklauf und demographische Daten der betreuten Patienten

Für die Auswertung standen 36 Fragebögen zur Verfügung. 25 Fragebögen stammten aus dem Klinikum Mannheim, sechs aus dem Universitätsklinikum Gießen und fünf aus dem Diakoniekrankenhaus Schwäbisch Hall. 16 Patienten waren weiblich und 19 Patienten männlich, das Durchschnittsalter betrug 51 Jahre für die weiblichen Patienten und 46 Jahre für die männlichen Patienten. Bei einem Patienten fehlten diese Angaben. Niereninsuffizienz, Bluthochdruck, Herzinsuffizienz und Krebs waren die am häufigsten genannten Erkrankungen, die die Ursache für den aktuellen Krankenhausaufenthalt der Patienten darstellten. Mehrfachnennungen waren hier möglich.

Befragung der betreuenden Apotheker

Die betreuenden Apotheker gaben an, dass bei der Einlieferung im Schnitt vier Arzneimittel des Patienten abgesetzt wurden. Bei der Klinikentlassung bekamen die Patienten durchschnittlich sieben verschiedene Präparate verordnet, fünf Arzneimittel waren davon im Krankenhaus neu verordnet worden. Dies zeigt, dass die Arzneimitteltherapie während des stationären Krankenhausaufenthalts deutlich verändert wird.

Die meisten Patienten (n=25/69%) hatten während des Krankenhausaufenthalts nach Ansicht der betreuenden Apotheker keine Schwierigkeiten mit der Handhabung ihrer Arzneimittel. Bei sechs Patienten wurden allerdings Schwierigkeiten angegeben. Hierbei handelte es sich vor allem um Probleme, die den geistigen Zustand der Patienten betrafen, beispielsweise wenn es sich um zeitweise geistig verwirrte Patienten handelte. Probleme bei der Sondenapplikation durch Angehörige wurden auch genannt.

Mit Hilfe dieses Fragebogens sollte auch ein besserer Einblick gewonnen werden, welche Art der Informationen oder Beratung die Kollegen den Patienten anboten. Die Ergebnisse hierzu sind in **Abbildung 4** dargestellt. Die übermittelten Informationen bezogen sich vor allem auf die Eigenschaften der verordneten Arzneimittel und ihre Anwendung, Einnahmehinweise oder Dosierung. Die Apotheker legten auch großen Wert auf die Unterstützung der Compliance der Patienten.

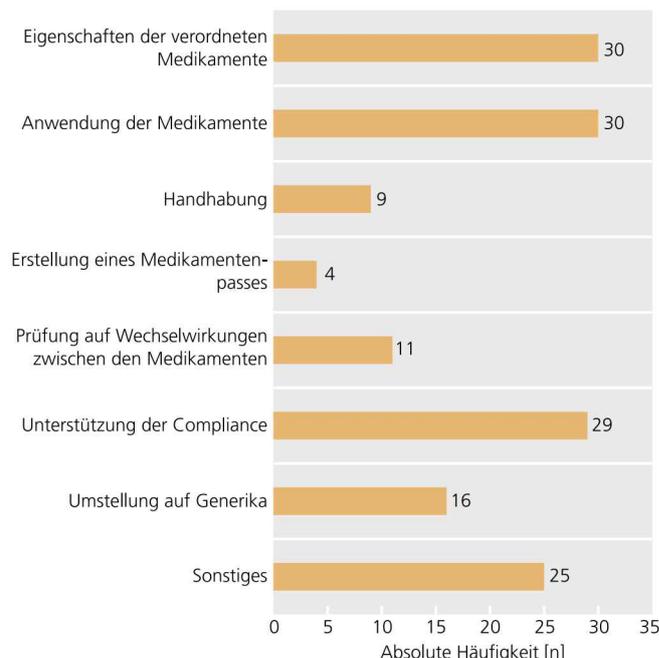


Abb. 4. Antworthäufigkeiten auf die Frage an die betreuenden Apotheker, worauf sich Informationen/Beratung bezogen (Mehrfachnennungen waren möglich)

Allerdings wurden nur bei etwa einem Drittel der Patienten die verordneten Arzneimittel auf Wechselwirkungen geprüft. Nur wenige Patienten erhielten einen Medikamentenpass. Da die Weitergabe von Informationen ein wesentliches Element der Schnittstellenbetreuung darstellt, wurde weiterhin untersucht, in welcher Form Information oder Beratung durchgeführt wurde. Diese Ergebnisse sind in **Abbildung 5** dargestellt. Die Beratung erfolgte immer durch ein persönliches Gespräch mit dem betreuenden Apotheker, das in fast der Hälfte der Fälle während der Visite abließ. Zusätzlich erhielt etwa die Hälfte der Patienten Informationen durch

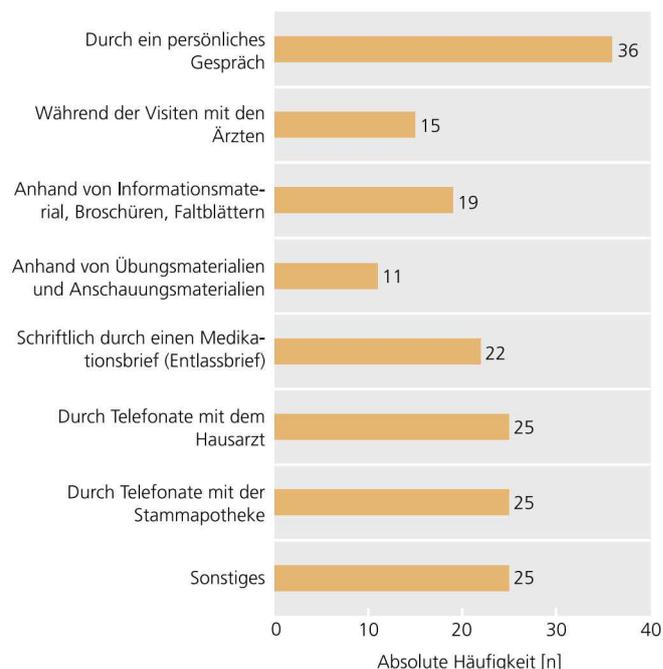


Abb. 5. Antworthäufigkeiten auf die Frage an die betreuenden Apotheker, in welcher Form die Informationen/Beratung erfolgten (Mehrfachnennungen waren möglich)

Tab. 1. Antworthäufigkeiten der betreuten Patienten [%] zu fünf Aussagen zu Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Schnittstellenbetreuung (n = 36)

	Trifft auf keinen Fall zu	Trifft eher nicht zu	Unsicher	Trifft zu	Trifft voll zu
Die Information/Beratung durch den Apotheker im Krankenhaus habe ich als nützlich empfunden	–	–	2,8 %	27,7 %	69,4 %
Durch diese Information/Beratung weiß ich jetzt mehr über meine Erkrankung und die Therapie	–	–	13,9 %	27,7 %	58,3 %
Ich kann zu jedem meiner Medikamente sagen, gegen welche Symptome bzw. gegen welche Erkrankung ich es einnehme	–	2,8 %	19,4 %	13,9 %	63,9 %
Die Informationen des Apothekers waren für mich schwer verständlich	83,3 %	13,9 %	2,8 %	–	–
Ich wurde ausführlich genug informiert	5,5 %	–	–	27,8 %	66,7 %

Broschüren und Faltblätter bei der Entlassung. Ein Drittel der Patienten hatte auch die Möglichkeit, Übungs- und Anschauungsmaterialien im Krankenhaus zu nutzen. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass der Informationsaustausch zwischen stationärem und ambulantem Sektor in den drei beteiligten Zentren schon weitgehend etabliert ist. Der Datenaustausch zwischen den Krankenhausapothekern und den Hausärzten erfolgte grundsätzlich entweder durch einen Entlassbrief oder durch ein Telefongespräch. Bei fast drei Viertel der Patienten nahmen die Krankenhausapotheker mit den Stamm Apothekern des Patienten telefonisch Kontakt auf.

Befragung der betreuten Patienten

Keiner der befragten Patienten war schon früher bei einer Entlassung aus dem Krankenhaus durch einen Apotheker betreut worden. Dies zeigt, dass in Deutschland Apotheker bisher nur vereinzelt Teil des therapeutischen Teams mit direktem Patientenkontakt sind.

Weiterhin wurden die Patienten zu ihren Gewohnheiten beim Einlösen ihrer Rezepte befragt. Demnach gehen 58,3 % der Patienten immer in dieselbe Apotheke, um ihre Arzneimittel zu erwerben. Die übrigen 41,7 % haben hingegen keine Stammapotheke. Immerhin antworteten 80 % der Patienten ohne Stammapotheke, dass sie immer in dieselbe Apotheke gehen würden, wenn ihnen diese eine fortlaufende Betreuung anböte.

Abschließend wurde die Zufriedenheit der Patienten mit der erhaltenen Betreuung abgefragt. Die kurz vor der Entlassung aus dem Krankenhaus stehenden Patienten sollten auf einer 5-Punkte-Likert-Skala von „trifft auf keinen Fall zu“ bis „trifft voll zu“ angeben, inwieweit sie den gemachten Aussagen zustimmen. Die Ergebnisse werden in **Tabelle 1** gezeigt. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Patienten mit der erhaltenen Beratung sehr zufrieden sind. Sie wird als nützlich empfunden, die Patienten haben den Eindruck, mehr über ihre Erkrankung, Therapie und Arzneimittel zu wissen und fühlen sich ausreichend informiert.

Diskussion

Die Ergebnisse unserer Befragung weisen deutlich darauf hin, dass die Notwendigkeit der Einführung der Schnittstellenbetreuung von einigen Apothekern in Deutschland bereits erkannt wurde. Die Apotheker, die den Fragebogen ausge-

füllt und zurückgeschickt haben, halten in überwiegender Mehrheit die Schnittstellenbetreuung für sinnvoll und auch machbar. Die Ergebnisse sind jedoch aufgrund des geringen Rücklaufs nicht repräsentativ, da sie nur die Meinung einer kleinen Apothekergruppe widerspiegeln.

In anderen Ländern haben sich die *Arzneimittelanamnese* bei der Krankenhausaufnahme, ein *Entlassgespräch* mit dem Krankenhausapotheker sowie *Entlassbriefe* des Krankenhausapothekers an den Hausarzt und den Offizinapotheker als wichtigste Elemente der Schnittstellenbetreuung etabliert [1]. Anhand des Erfassungsfragebogens wird deutlich, dass in Deutschland diese Tätigkeiten nur selten durchgeführt werden. So ist der Datentransfer zwischen ambulantem und stationärem Bereich nur im Rahmen lokaler Initiativen etabliert, beispielsweise in Form eines Telefongesprächs mit dem Hausarzt oder Stammapotheke oder des Versendens von Entlassbriefen. Für die weitere Entwicklung der Schnittstellenbetreuung wird die Etablierung solcher Kontakte essenziell sein. Die Wichtigkeit der Mitteilung sämtlicher Änderungen in der Arzneimitteltherapie beim Wechsel der Versorgungsebene wurde in vielen Ländern hervorgehoben [1]. Die befragten Apotheker halten Kontakte zum Offizinapotheker für wichtig, um die Fortführung der Therapie im ambulanten Bereich zu verbessern, unternehmen solche Schritte aber selten. Dies könnte ein Indiz dafür sein, dass die Vielzahl der Möglichkeiten, die die Schnittstellenbetreuung bietet, noch nicht bekannt ist. Der Phantasie und Kreativität sind hier jedoch kaum Grenzen gesetzt. Allerdings ist in der Diskussion um Seamless-Care-Dienstleistungen, im Vergleich zu anderen Ländern wie den USA oder Großbritannien, die besondere Situation deutscher Krankenhäuser zu berücksichtigen. Nur in wenigen Krankenhäusern gibt es einen Apotheker auf Station, der sowohl bei der Aufnahme der Patienten ins Krankenhaus als auch bei den regulären Visiten anwesend ist. Dadurch wurde und wird die Einführung der Schnittstellenbetreuung erschwert.

Die Ergebnisse des Tätigkeits- und Wahrnehmungsfragebogens zeigen, dass auch in Deutschland die Vorbereitung von Entlassbriefen und Entlassberichten für den Patienten, den niedergelassenen Arzt und den Offizinapotheker von im Krankenhaus tätigen Apothekern durchführbar ist. Wie in der Literatur beschrieben, sind diese Unterlagen für den ambulant weiterbetreuenden Arzt und Apotheker ein nützliches Mittel zum Verstehen der vorgenommenen Änderungen in der Phar-

makotherapie des Patienten [3]. Die niedergelassenen Ärzten erhalten so die Möglichkeit, die in der Klinik begonnene Arzneimittelumstellung im ambulanten Bereich fortzuführen, da sie über Gründe der Arzneimittelumstellungen genauer informiert werden als durch den üblichen Arztbrief. Dem Apotheker bietet ein Entlassbericht die Gelegenheit, die Entlassverordnung/Folgeverordnungen zu überprüfen.

Interessanterweise sind die befragten Kollegen der Meinung, dass niedergelassene Ärzte weniger von den Dienstleistungen profitieren und die apothekerlichen Tätigkeiten weniger akzeptieren. Hier ist noch zu klären, ob das wirklich den Tatsachen entspricht. Oft fällt es Patienten leichter, ihre „kleinen“ Probleme dem Apotheker im Krankenhaus mitzuteilen als später dem Arzt. Werden diese Probleme dokumentiert und gegebenenfalls mit dem niedergelassenen Arzt besprochen, profitiert dieser durchaus davon. Erfahrungen aus anderen Ländern zeigen, dass niedergelassene Ärzte beispielsweise Entlassbriefe des Apothekers sehr gerne annehmen [3]. In vielen Fällen ist dem behandelnden Arzt gar nicht bewusst, welche Unterstützung ein Apotheker bieten kann, da direkte Kontakte bisher nur selten oder vielleicht auch zu ungünstigen Zeitpunkten stattgefunden haben. Ein zunehmendes Angebot an patientenorientierten Dienstleistungen wird den Bedarf erst wecken und damit auch die Akzeptanz steigern. Dabei wird es nicht unwesentlich darauf ankommen, den Ärzten offen und ohne Berührungsängste zu begegnen.

Die Ergebnisse der *Patientenbefragung* weisen deutlich darauf hin, dass Patienten eine Beratung durch Apotheker zu ihrer weiteren Medikation im Rahmen eines Entlassgesprächs als *nützlich und informativ* betrachten. In Studien wurde gezeigt, dass die Patienten nach einem Gespräch mit dem Krankenhausapotheker ein breiteres Wissen über ihre Krankheit, deren Symptome sowie die Arzneimitteltherapie hatten [4, 5]. *Telefongespräche* mit dem Patienten nach der Krankenhausentlassung werden in Deutschland allerdings bisher nur selten durchgeführt. Gründe dafür könnten vor allem der Zeitaufwand und ein beschränkter Zugang zu Patientendaten sein. Dieses Verfahren wäre jedoch nicht nur ein nützliches Mittel zur Lösung arzneimittelbezogener Probleme, die erst nach dem Verlassen des Krankenhauses auftreten, sondern könnte auch dazu dienen, die Compliance des Patienten und den Umgang mit seinen Arzneimitteln zu überprüfen [6, 7].

Die Bereitschaft der Patienten, sich an eine Apotheke zu *binden*, ist für die Einführung und erfolgreiche Durchführung der Schnittstellenbetreuung sehr hilfreich (Hausapothekenkonzept). Mit dem Integrationsvertrag, der zwischen Hausärzterverband, Deutschem Apothekerverband und Barmer Ersatzkasse geschlossen wurde, wurde vertraglich festgehalten, dass die Hausapotheke zu jedem eingeschriebenen Patienten nach dessen schriftlicher Zustimmung eine *Medikationsliste* anlegt. Diese Medikationsliste enthält die Daten der aktuellen Medikation und fortlaufend die an den Versicherten abgegebenen Arzneimittel einschließlich der Selbstmedikation. Im Falle der Einweisung des Patienten zur stationären Behandlung übermittelt die Apotheke diese Medikationsliste auf Anforderung schriftlich an den einweisenden Hausarzt,

der sie dann den Einweisungsunterlagen beifügen soll. Es ist zu hoffen, dass von diesem sinnvollen Instrument möglichst umfassend Gebrauch gemacht wird. Die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte kann die Etablierung sektorenübergreifender Betreuungsansätze zusätzlich unterstützen.

Schlussfolgerungen

Schnittstellenbetreuung wird in Deutschland für sinnvoll und machbar gehalten, findet jedoch bisher nur an wenigen Standorten – häufig auf Initiative besonders engagierter Krankenhausapothekerinnen und -apotheker – statt. Nicht selten wird die Medikation im Krankenhaus nahezu komplett umgestellt. Es ist unumstritten, dass die Schnittstellenbetreuung das Potenzial hat, die Compliance der Patienten nach der Entlassung zu fördern und die Arzneimittelsicherheit zu erhöhen. Zur breiteren Implementierung der Schnittstellenbetreuung als pharmazeutische Dienstleistung sollten bestehende Ansätze ausgebaut und wissenschaftlich auf ihren Nutzen überprüft werden. Ihre Akzeptanz bei den Patienten, die Bereitschaft, für eine bessere Betreuung eine Stammapotheke aufzusuchen, Integrationsverträge und die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte kommen dieser Entwicklung zugute.

Danksagungen

Wir bedanken uns bei der Diplomandin Anna Krzyzak Chmielewska für die Unterstützung bei der Datenanalyse sowie bei Hannelore Kreckel (Gießen) und Martin Scheerer (Schwäbisch Hall) für die Ausfüllung und Verteilung von Tätigkeits- und Wahrnehmungsfragebögen.

Außerdem sei den weiteren Mitgliedern der Projektgruppe Seamless Care Dr. Klaus Peterseim (Essen), Dr. Anton Bär (Roth) und Dr. Hans-Peter Lipp (Tübingen) sehr herzlich für die konstruktive Begleitung dieses Projekts gedankt.

Bei der ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände, Berlin, bedanken wir uns für die finanzielle Unterstützung.

Literatur

1. Eckhardt M, Bertsche T, Schulz M, Jaehde U. Seamless Care in der Pharmazie. 1. Entwicklung und internationaler Vergleich. *Med Monatschr Pharm* 2005;28:150–7.
2. Bertsche T, Schulz M, Warmers M, Jaehde U. Zwischen Ambulanz und Station. Fragebogenaktion zu Projekten in der Apotheke. *Pharm Ztg* 2002;147(33):111–6.
3. Grad R, Mallet L. Improving communication between hospitals and community providers: the role of a pharmacy discharge letter. *Can J Hosp Pharm* 1998;51:23–5.
4. Pickrell L, Duggan C, Dhillon S. From hospital admission to discharge: an exploratory study to evaluate seamless care. *Pharm J* 2001;267: 650–3.
5. Johnston M, Clarke A, Mundy K, Cromarty E, et al. Facilitating comprehension of discharge medication in elderly patients. *Age Ageing* 1986;15:304–6.
6. Cromarty E, Downie G, Wilkinson S, Cromarty JA. Communication regarding the discharge medicines of elderly patients: a controlled trial. *Pharm J* 1998;260:62–4.
7. Dudas V, Bookwalter T, Kerr KM, Pantilat SZ. The impact of follow-up telephone calls to patients after hospitalization. *Am J Med* 2001;111: 26–30.