

Evaluierung und Optimierung der Beratungsqualität in öffentlichen Apotheken der Stadt und dem Landkreis Hannover

Überblick

Laufzeit:

01. Januar 2005 - 31. Dezember 2006

Forschungsteam:

[Prof. Dr. Gerd Glaeske \(verstorben\)](#) (Projektleitung)
Apothekerin Heike Peters, Dipl.-Soz. (Projektleitung)
Edda Würdemann (Projektleitung)

Finanzierung:

Apothekerkammer Niedersachsen

Details

Apotheker/innen haben gemäß §20 der Apothekenbetriebsordnung die Pflicht zur Information und Beratung. Hohe Beratungsqualität in öffentlichen Apotheken sorgt für Abgrenzung und Profilierung gegenüber dem Versandhandel sowie anderen Anbietern und leistet damit einen Beitrag zur Sicherung des Berufsstandes und der Institution Apotheke in unserem Gesundheitssystem. Fünfundzwanzig Apotheken in und um Hannover konnten sich bei der Apothekerkammer Niedersachsen melden und freiwillig am Pseudo Customer-Pilotprojekt teilnehmen.

Als Pseudo Customer fungierten drei Apotheker/innen mit langjähriger Berufserfahrung, die entweder eine Beratung wegen Kopfschmerzen (Symptompräsentation) wünschten oder eine Großpackung eines Magenmittels (Präparatewunsch) verlangten. Im Anschluss an den Apothekenbesuch wurde die Beratung anhand eines standardisierten Fragebogens beurteilt und in einem konstruktiven Feedbackgespräch die Stärken und Verbesserungspotentiale für die Beratung besprochen (Coaching).

Laufzeit:

01. Januar 2005 - 31. Dezember 2006

Forschungsteam:

[Prof. Dr. Gerd Glaeske \(verstorben\)](#) (Projektleitung)
Apothekerin Heike Peters, Dipl.-Soz. (Projektleitung)

Edda Würdemann (Projektleitung)

Finanzierung:

Apothekerkammer Niedersachsen

Projekttyp:

Drittmittelprojekt