

APOTHEKENKUNDEN  
MÖCHTEN INFOR-  
MIERT WERDEN

# Wissbegierige Kunden

TEXT: HANNELORE GIESSEN

**ZAMS-Umfrage--** Was wollen Kunden wissen? Fragen Sie sich das auch des Öfteren und denken, eher zu viel erklärt zu haben als zu wenig? Dann beruhigen Sie vielleicht die Ergebnisse des Leipziger Zentrums für Arzneimittelsicherheit (ZAMS), das diesen Fragen auf den Grund gegangen ist.

Die Ergebnisse ihrer Umfrage stellte das Team des ZAMS Anfang Februar in Köln beim 6. Kongress für Arzneimittelinformation vor. Zugrunde lag eine Befragung von knapp 1000 Passanten in der Leipziger Innenstadt im vergangenen Jahr. Die Interviewer fragten danach, was diese gerne über ein Arzneimittel wissen möchten.

## Interessantes Thema

Es zeigte sich, dass das Interesse am Thema Arzneimittel insgesamt groß war: 70 bis 80 Prozent der Teilnehmer hielten es für sehr wichtig, dass das pharmazeutische Personal über die Anwendung der Arzneimittel informiert, die Dosierung nennt und darauf hinweist, wie lange rezeptfreie Medikamente angewendet werden sollten.

Über Wirkungen und Nebenwirkungen eines Medikaments sowie die Grenzen einer Selbstbehandlung informiert zu werden, lag rund 60 Patienten der Be-

fragten besonders am Herzen. Sie bewerteten diese Punkte mit „sehr wichtig“. Am Feedback anderer Apothekenkunden lag nur knapp 20 Prozent etwas, an der objektiven Information über das Abschneiden in Studien sogar nur gut zehn Prozent.

## Jeder Fünfte möchte mehr wissen

Das Leipziger Team fragte in einem zweiten Schritt nach den Erfahrungen, die die Passanten tatsächlich in der Apotheke gemacht haben. Hier gaben 44 Prozent an, dass sie eher viele Informationen erhalten. Für fast alle war dies aber auch genauso in Ordnung. Nur zwei Prozent wäre es lieber, nicht so viele Informationen zu bekommen. Ebenfalls 44 Prozent fanden, dass sie in der Apotheke

eher wenig über ihre Medikamente erfahren. Knapp die Hälfte dieser Gruppe, nämlich 20 Prozent, möchten bei der Beratung mehr Informationen erhalten, während 24 Prozent damit ganz zufrieden sind.

## Hohe Erwartungen an die Apotheke

Wenn Sie also denken, viele Patienten möchten gar nicht ausführlich informiert werden, scheint diese Annahme – zumindest den Umfrageergebnissen zufolge – unbegründet zu sein. Allerdings sollte das Ergebnis des Leipziger ZAMS noch durch weitere Umfragen überprüft werden. Auch wäre es gut, noch mehr über die beste Art der Informationsvermittlung zu erfahren. Reicht es aus, dem Patienten mündlich das Medikament zu erklären? Wann unterstützt ein Flyer die Informationen, und wie umfangreich sollte diese sein? \*

*Quelle: 6. Kongress für Arzneimittelinformation, Zentrum für Arzneimittelsicherheit, Klinische Pharmazie, Universität Leipzig, Köln, Februar 2019*

