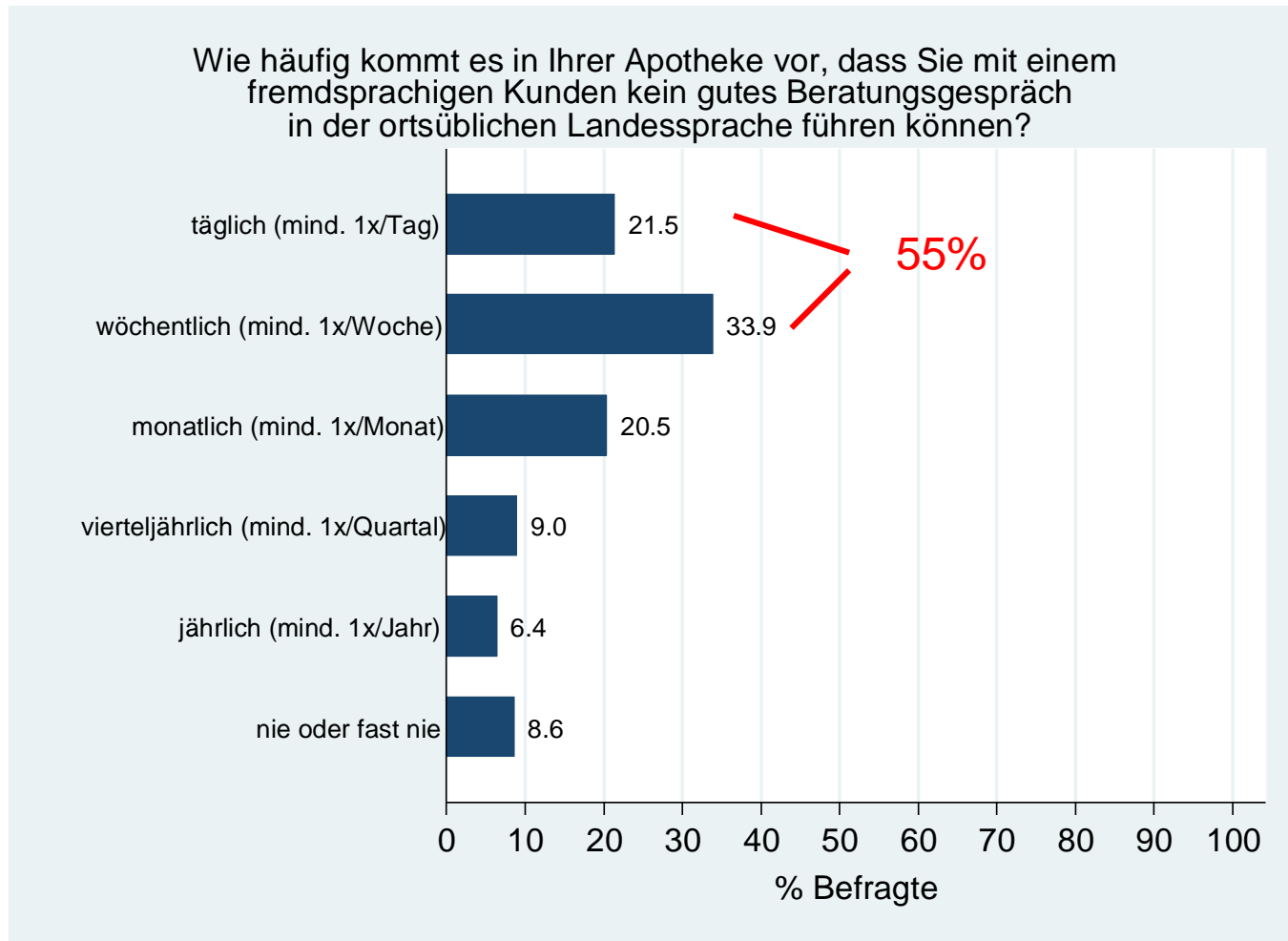


Prof. Dr. David Schwappach, MPH
Wissenschaftlicher Leiter, Stiftung für Patientensicherheit
Zürich, Schweiz

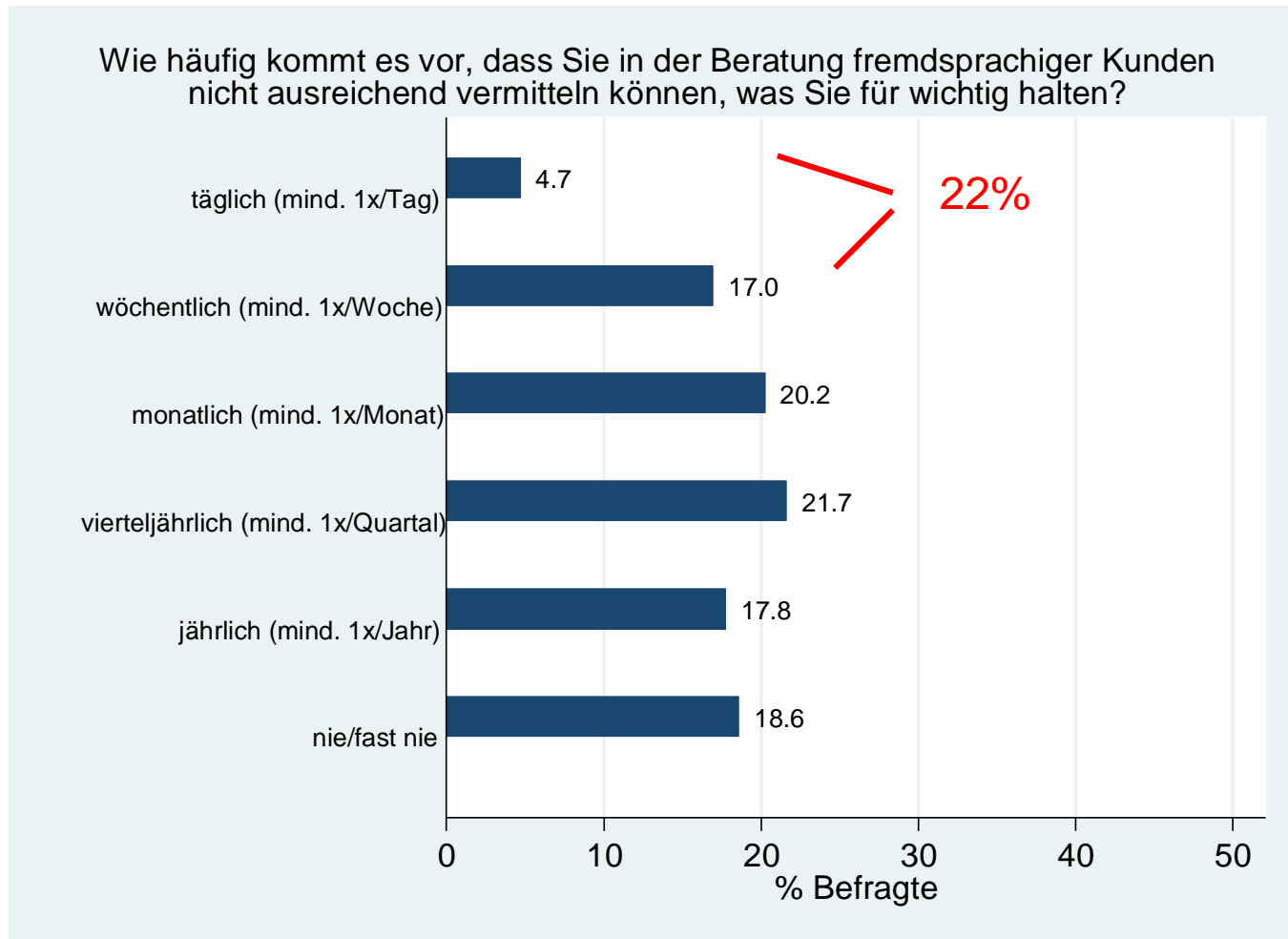
- Anteil Wohnbevölkerung mit Migrationshintergrund in der Schweiz
 - 36% gesamt. 28% in 1. Generation
 - Aktuelle Flüchtlingsbewegungen
- Apotheken spielen zentrale Rolle in der Gesundheitsversorgung von Migranten
- Bevölkerung mit Migrationshintergrund hat eine starke Präferenz für Apotheken als niederschwellige und vertrauenswürdige Institutionen für Gesundheitsfragen (oft deutlich wichtiger als Hausarzt)
- Hoher Arzneimittelkonsum unter Migranten, besonders Schmerzmittel und Psychopharmaka
- Eingeschränkte Landessprach-Kompetenz bedeutsamer Risikofaktor unerwünschte Ereignisse

- Wie gestaltet sich die Arzneimitteltherapie-Beratung einer heterogenen Migrationsbevölkerung in Offizin-Apotheken?
 - Welche Erfahrungen machen die Apotheken?
 - Welche Probleme treten auf?
 - Wie beurteilen die Apotheker die Gefahren für die Patientensicherheit?
 - Welche Lösungsansätze sind erfolgversprechend?

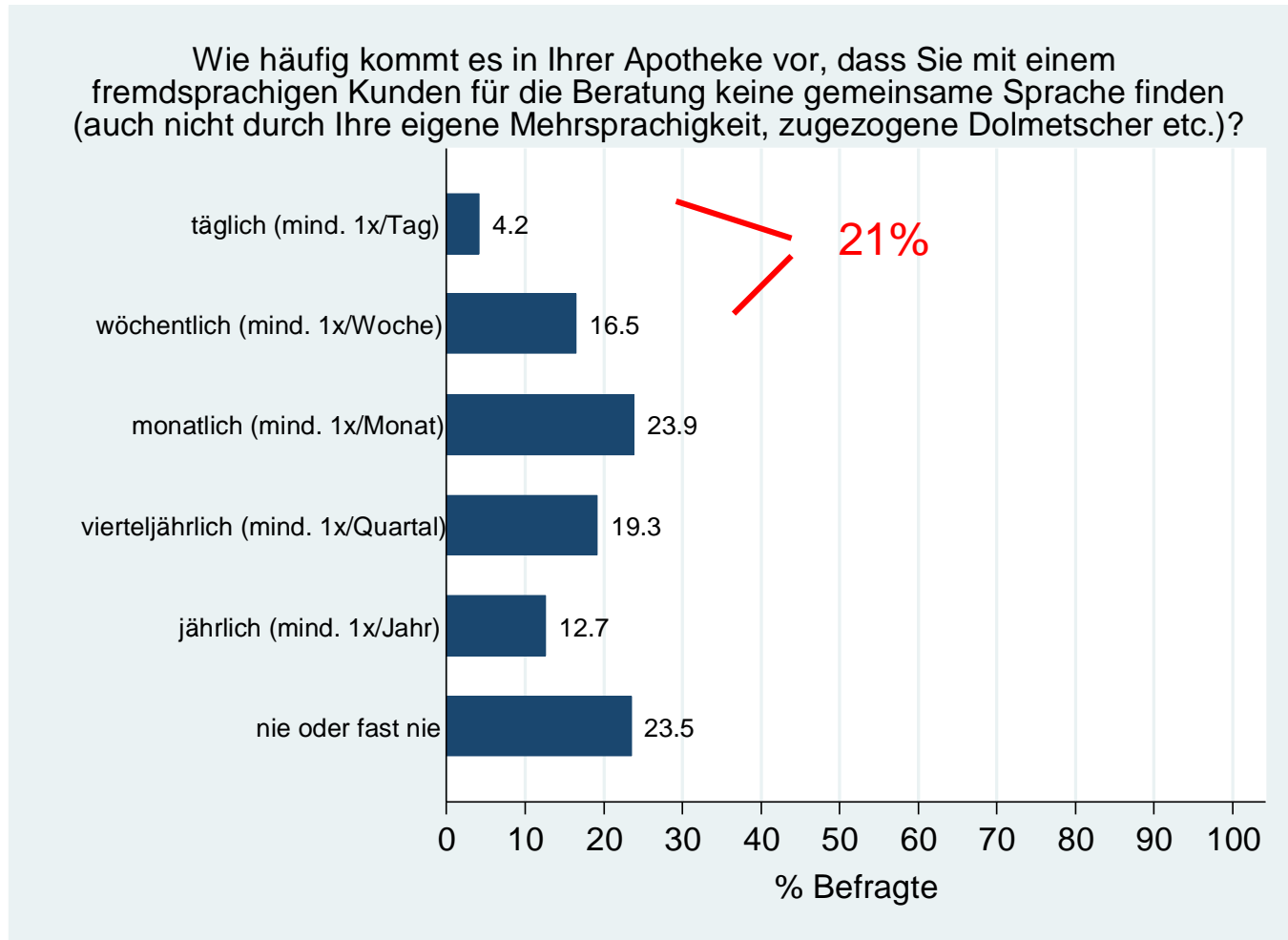
- Befragung der leitenden Apotheker aller Schweizer Offizin-Apotheken
 - Qualitative Exploration
 - Quantitative Online Erhebung
 - Dreisprachig (dt, franz, ital.)
 - Co-finanziert durch pharmasuisse
 - Rücklauf: 43% (n=498 aus 1170)



- Kommunikationsbarrieren sind Alltag in der Apotheke



- Kommunikationsbarrieren behindern die Beratungsqualität

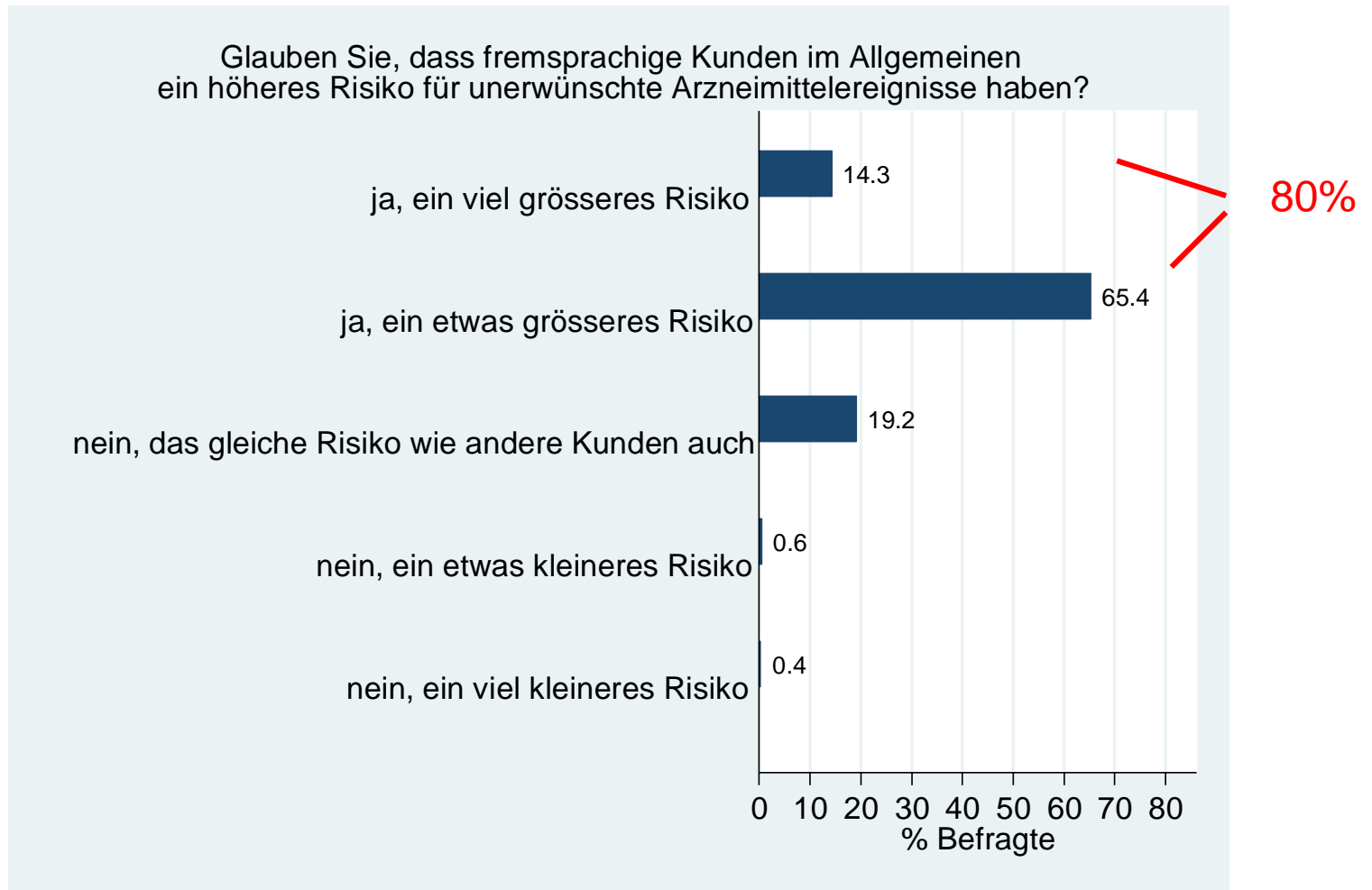


- Kommunikationsbarrieren können regelmässig nicht überwunden werden

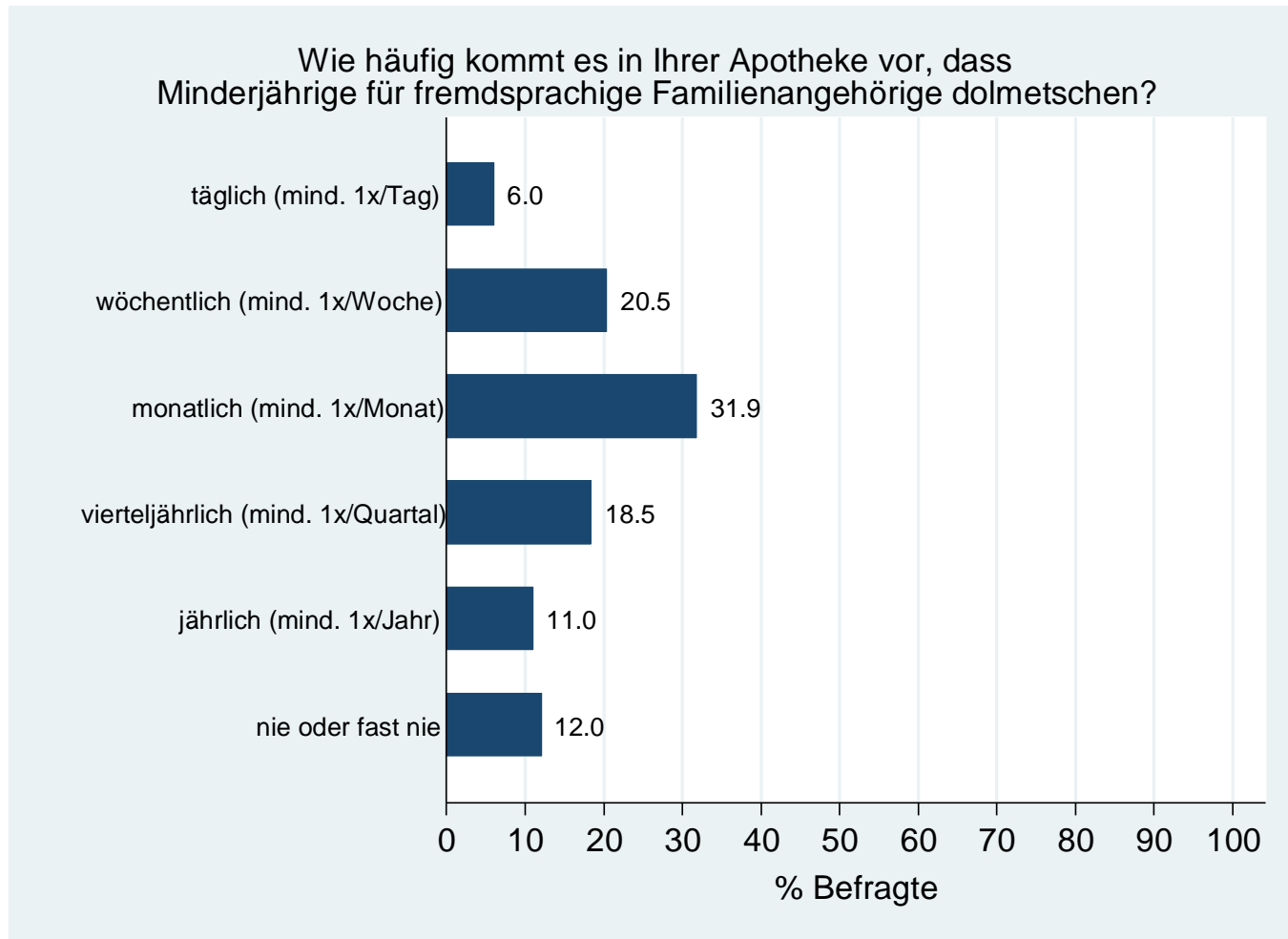
Wie häufig kommt es in Ihrer Apotheke vor, dass Sie fremdsprachigen Kunden nicht ausreichend gut erklären können,

	täglich (%)	wöchentlich (%)	monatlich (%)
... wie sie Zäpfchen anwenden sollen?	1.2	7.2	10.4
... wie die Haltbarkeit von geöffneten Augentropfen ist?	1.0	7.6	16.5
... wie lange Antibiotika angewendet werden sollen?	1.4	7.8	16.5
... wie Kinderarzneien richtig zu dosieren sind?	1.8	7.8	15.3
... welche Wechselwirkungen zwischen Medikamenten oder mit Lebensmitteln zu beachten sind?	2.4	9.0	18.3

- Kommunikationsbarrieren manifestieren sich in relevantem Informationsverlust und
- führen zu konkreten Gefahren



- Fremdsprachigkeit erhöht beträchtlich Risiko für UAE

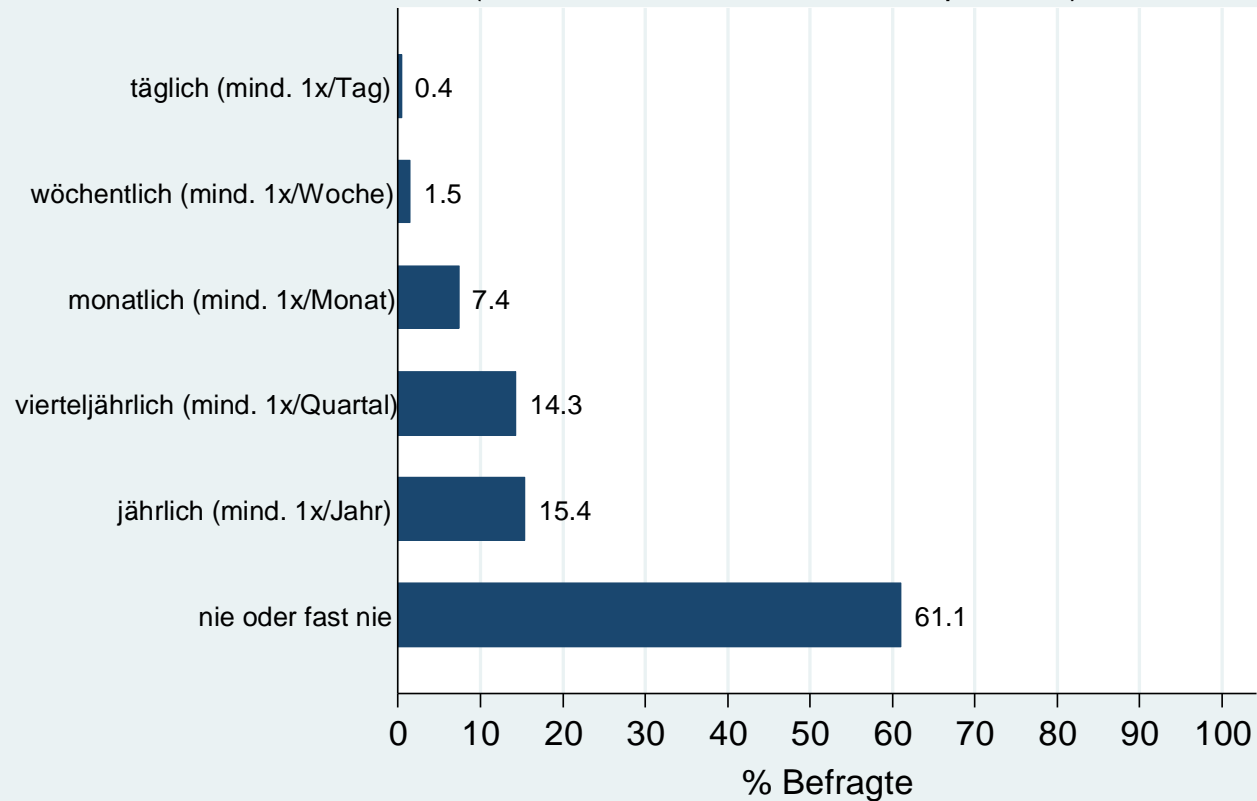


- Dolmetschen durch Kinder kommt regelmässig vor, ist aber eine potentiell gefährliche und inadäquate Strategie

Schwappach/Meyer Massetti/Gehring. Int J Clin Pharm. 2012;34(5):765-72

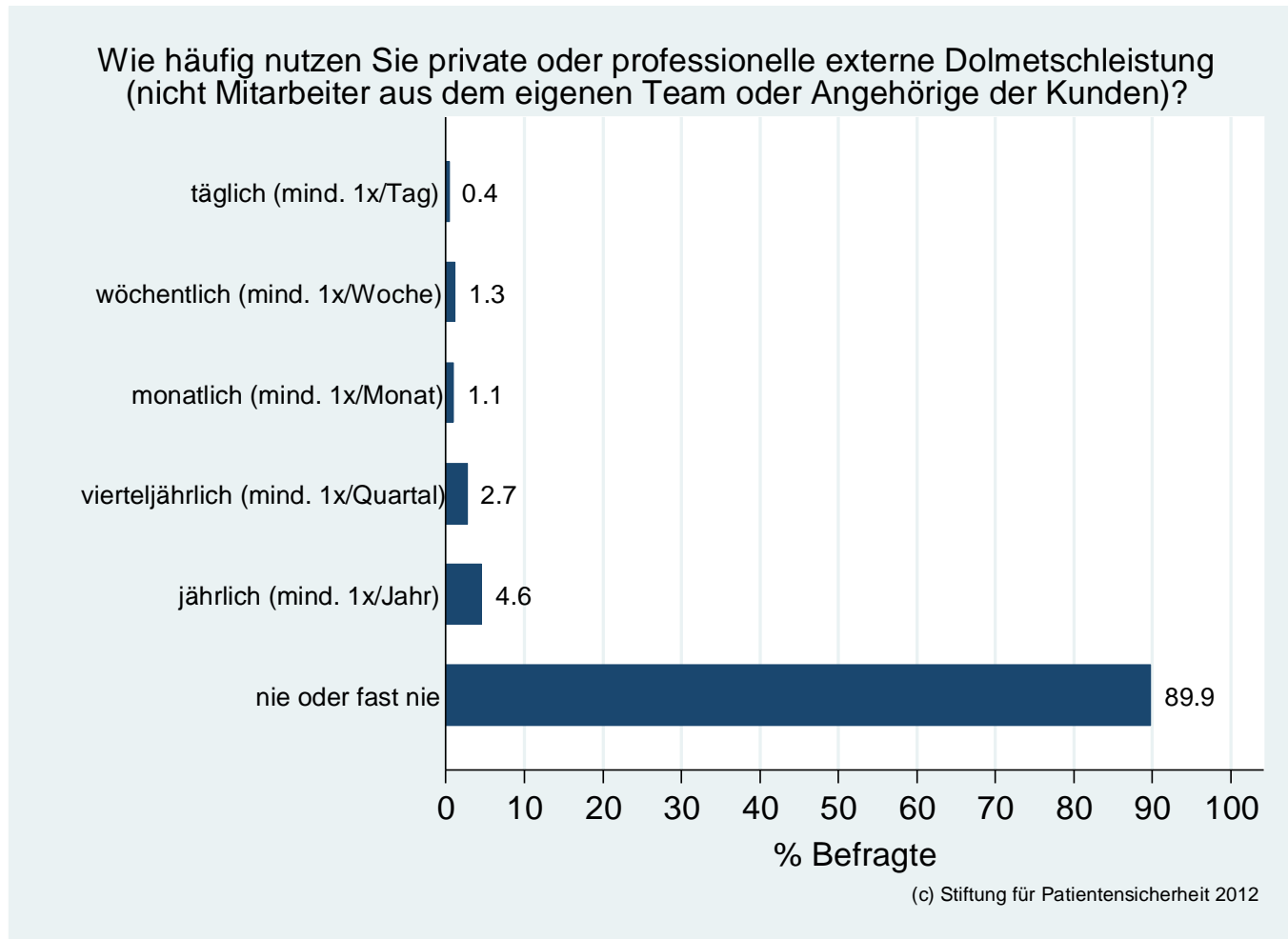
Ergebnisse: Nutzung von Lösungsangeboten

Wie häufig geben Sie fremdsprachige Packungsbeilagen oder Informationsmaterial zu Medikamenten ab (nicht in einer der vier Landessprachen)?



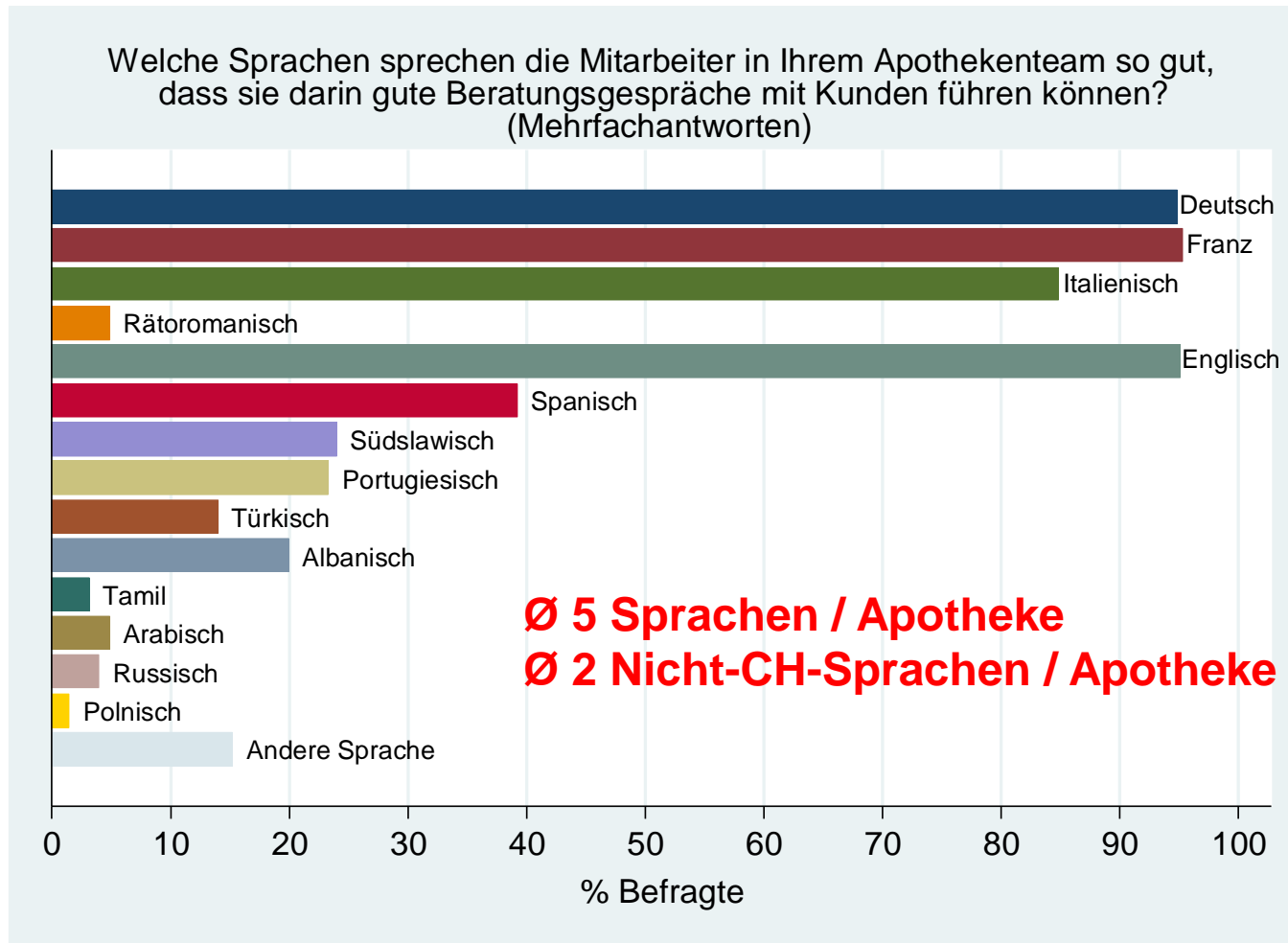
(c) Stiftung für Patientensicherheit 2012

- Schriftliche Dokumente werden wenig genutzt



- Professionelle Dolmetschleistungen werden nur in Ausnahmen genutzt

Ergebnisse: Lösungen - Sprachvielfalt im Mitarbeiter-Team



- Wer stellt Qualität sicher?
- "Time-lag": Häufig Personal mit Migrationshintergrund in 2./3. Generation

- Kommunikationsbarrieren in der Arzneimittelberatung ...
 - sind im Alltag häufig,
 - können oft nicht überwunden werden,
 - führen zu Informationslücken in der Beratung und
 - inadäquaten Kommunikationsstrategien und
 - äussern sich in konkreten Gefahren.
- Die Mehrzahl der Apotheker geht davon aus, dass fremdsprachige Kunden ein (deutlich) höheres für UAE hat.
- Professionelles Informationsmaterial oder Dolmetschangebote werden nur ausnahmsweise genutzt
- Verbreitetste Strategie zur Beratung von fremdsprachigen Kunden ist die Mehrsprachigkeit des Apothekenpersonals (Qualität?)