



ECCO

Der Apotheker betrachtet
durch die Augen des
Patienten



"I'M SORRY DOCTOR, BUT AGAIN I HAVE TO DISAGREE."

Oncological Pharmacies' Patient Satisfaction-Studie



Teilnehmende Apotheken

Projektteilnehmer OPSS

Projektteilnehmer (Apotheken) in Danneberg, Hamburg, Augsburg, Göttingen, Hannover, Wolfsburg, Nordhorn, Wesseling, Greifswald, Soltau/Walsrode, Münster, Berlin, Freiburg, Gießen, Bonn, Nordhausen, Alheim, Linsbach, Aurich, Pöhlental, Rostock, Freital, Wismar, Offenburg, Schwerin, Schmitz, Soltau-Fallingb., Soltau, Schweinfurt.

Hintergrund

- Schriftliche Befragung onkologischer Patienten bzgl. ihrer Zufriedenheit mit der onkologischen Beratung durch die Apotheke
- 31 teilnehmende Apotheken, deutschlandweit
- Durchschnittliche Rücklaufquote: 74% (318/427)

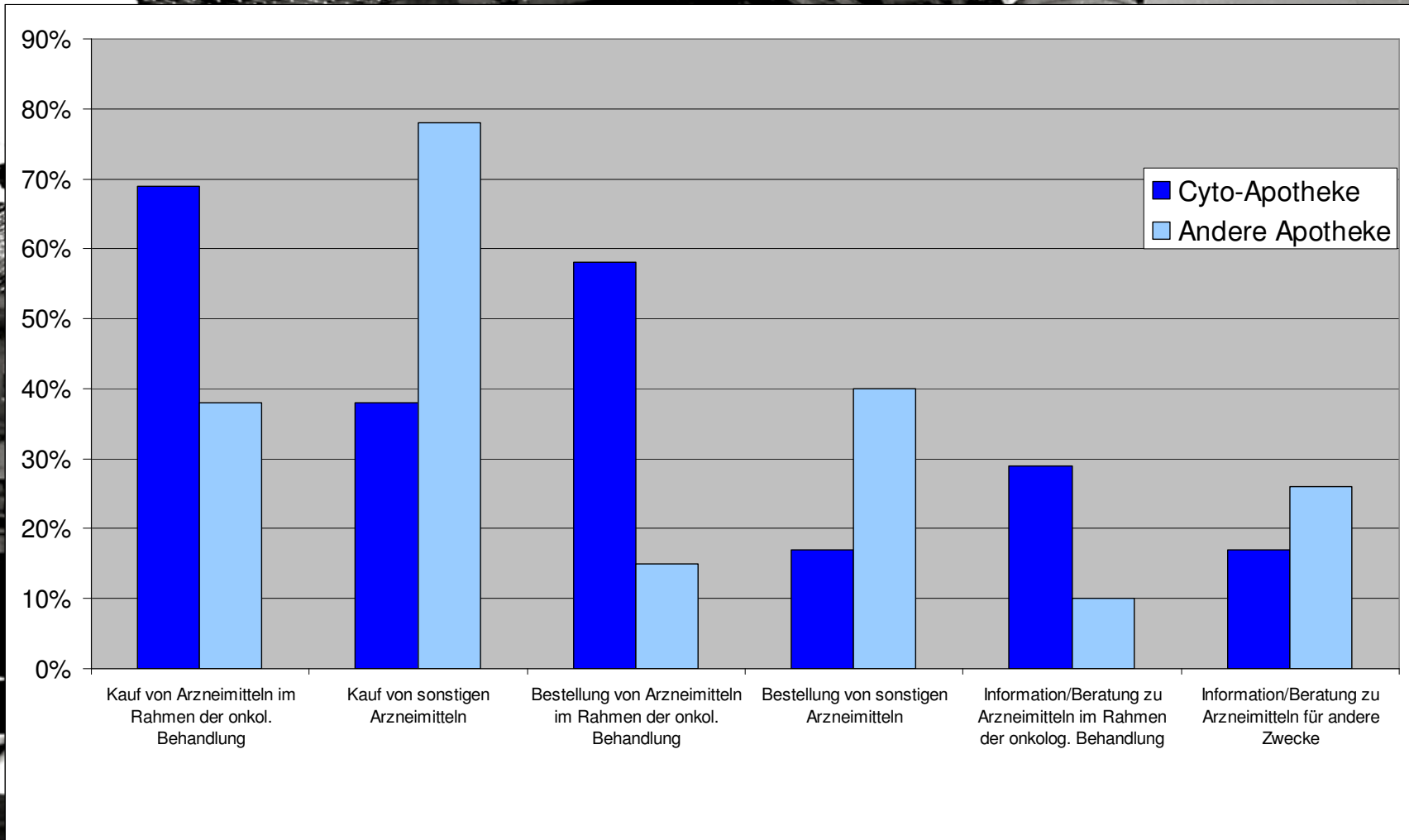
Patientendata

Allgemeiner Gesundheitszustand	Ausgezeichnet	1%
	Sehr gut	8%
	Gut	39%
	Mittelmäßig	37%
	Schlecht	14%
Krankenversicherung	Kassenpatient (ggf. mit Zusatzversicherung)	84%
	Privatpatient (ggf. mit Beihilfe)	15%
Schulbildung	Volks-/Hauptschule	39%
	Mittel-/Realschule	26%
	Fachoberschule/Gymnasium	9%
	Fachhochschule/Universität	20%
Alter	18-35 Jahre	3%
	36-54 Jahre	21%
	55-64 Jahre	27%
	65-74 Jahre	41%
	> 74 Jahre	8%
Geschlecht	Weiblich	53%
	Männlich	46%

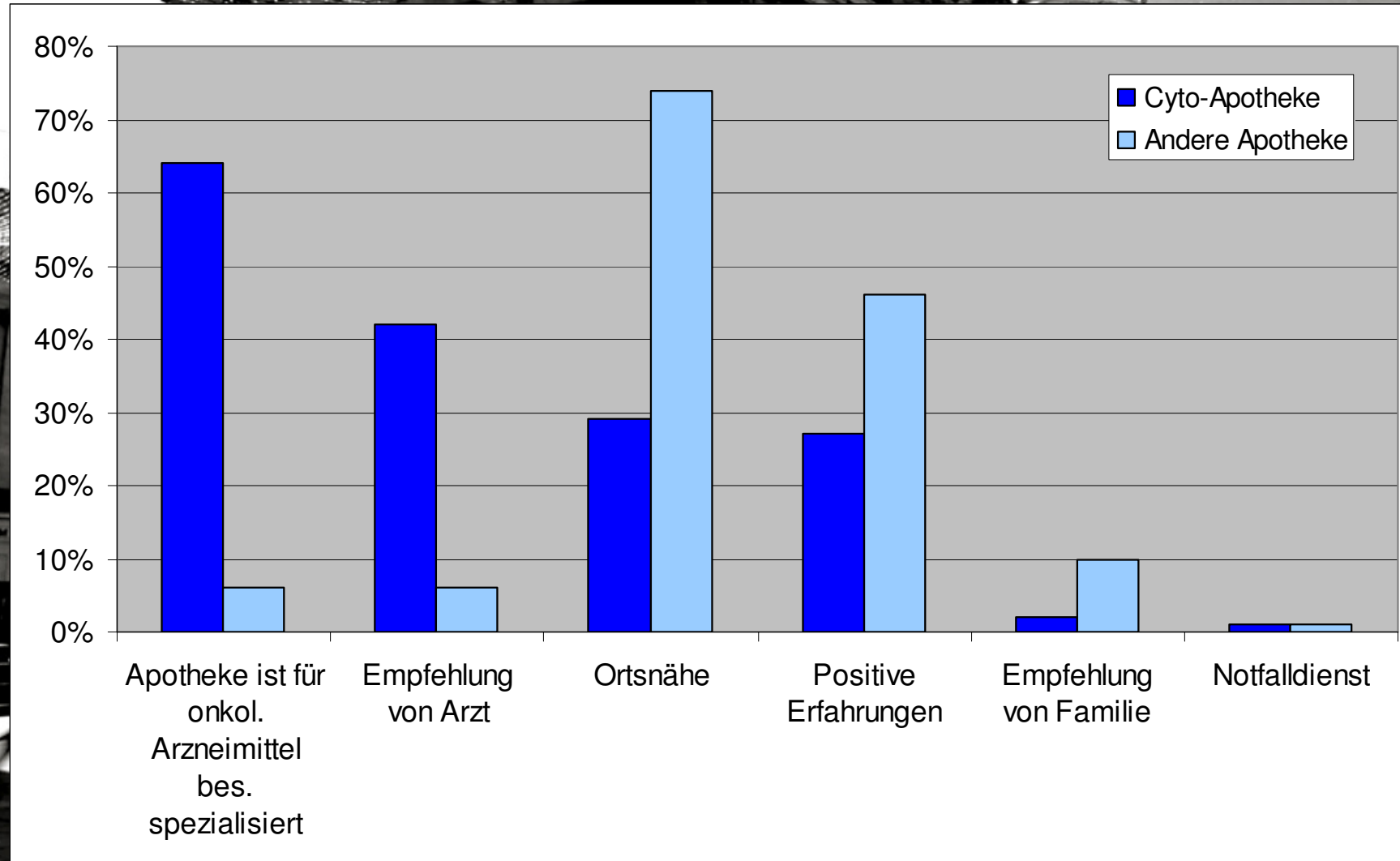
Ergebnisse

- 83% (262/316) der Patienten geben an, eine Stammapotheke zu haben
- 33% (86/262) dieser Patienten haben eine der sich am Projekt beteiligenden Zytostatika herstellenden Apotheken zur Stammapotheke

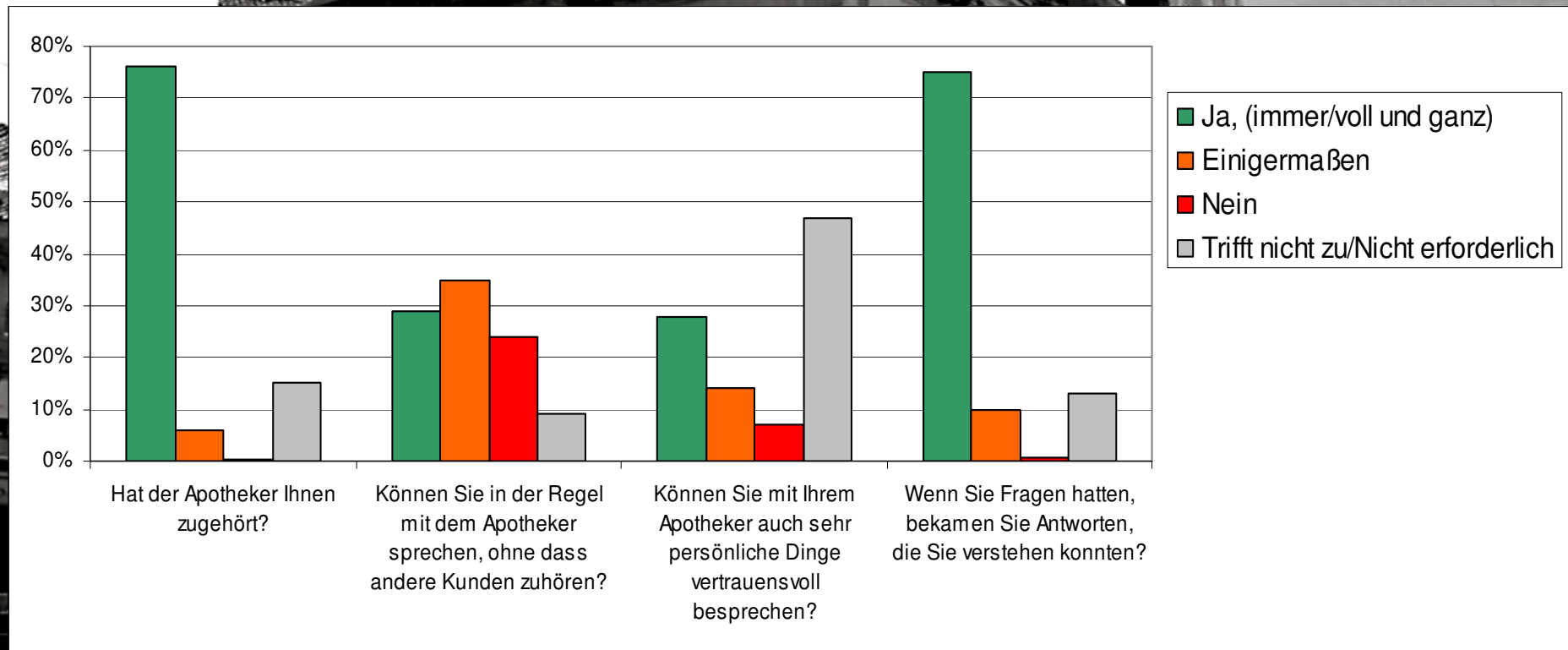
Häufigste Gründe für letzten Besuch in der Stammapotheke:



Gründe für Aufsuchen *dieser* Apotheke:

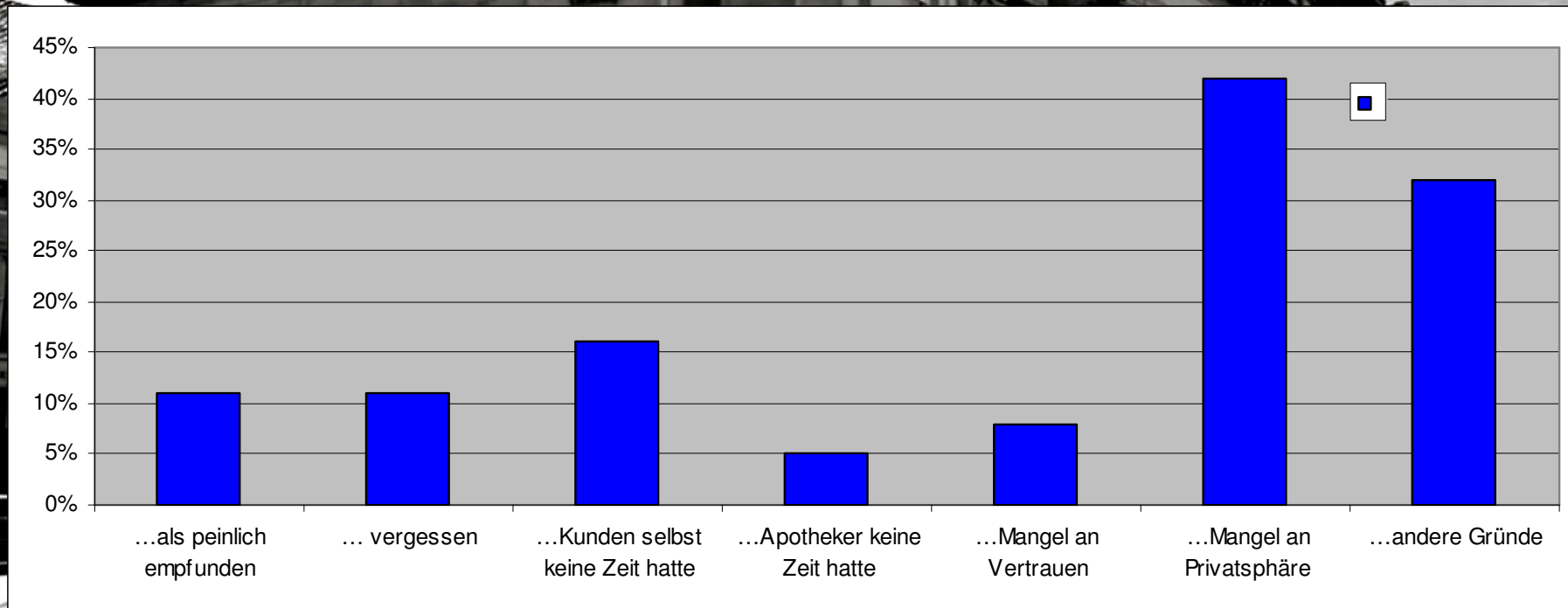


Apotheker-Kunde-Kommunikation im Allgemeinen

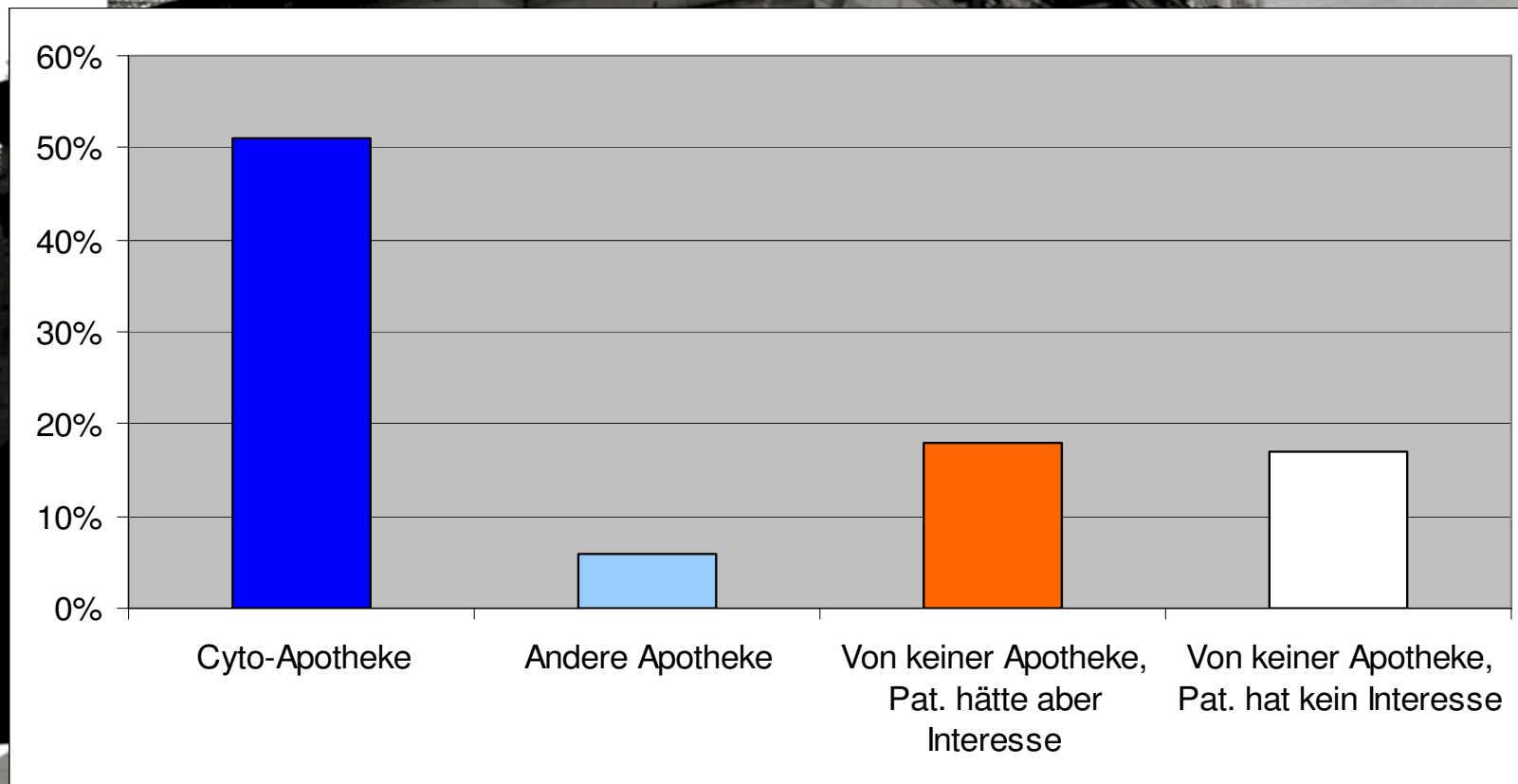


Wichtige Fragen nicht besprochen, weil...

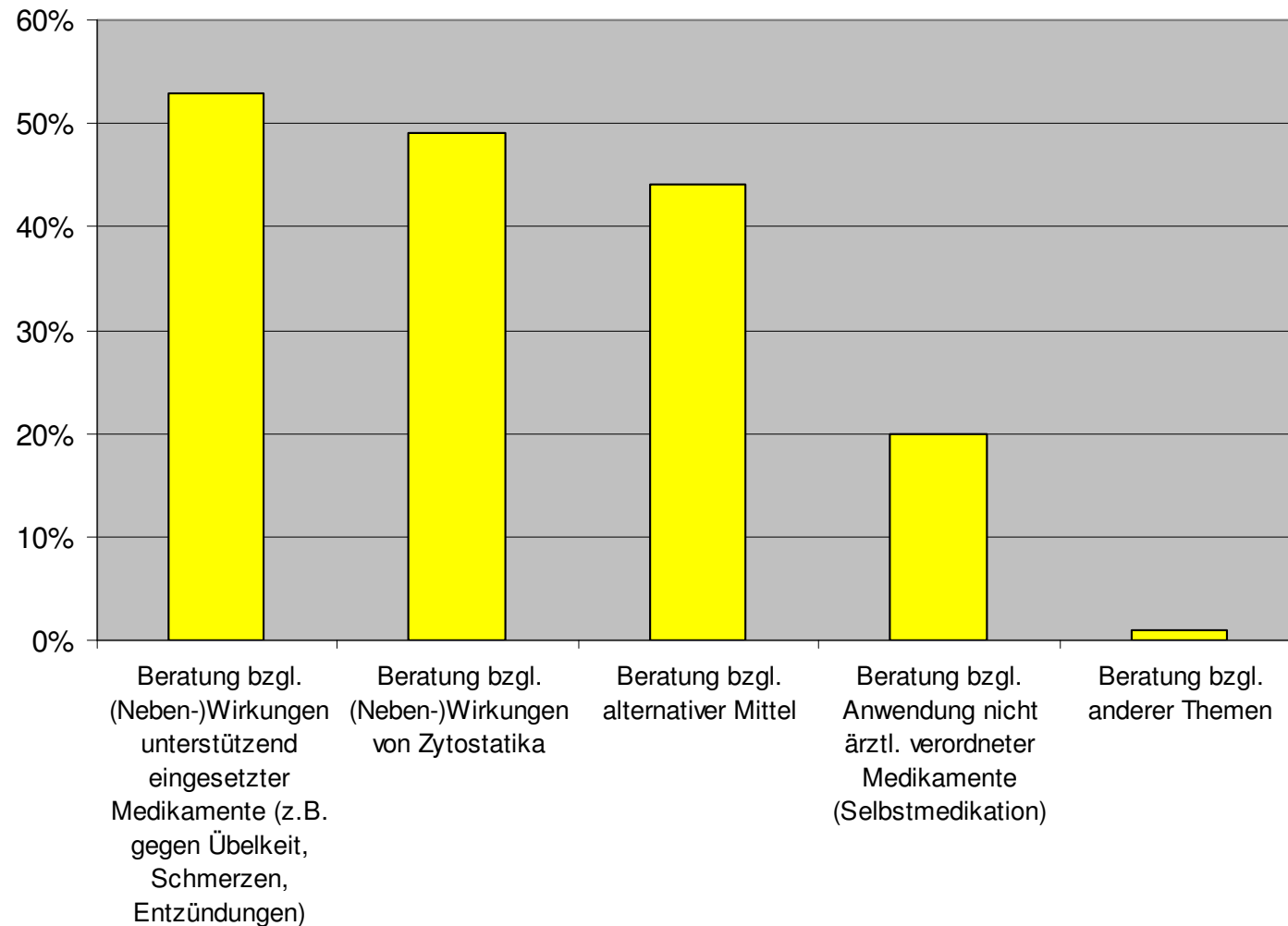
Hatten Sie Fragen, die besprochen hätten, aber nicht besprechen konnten?
Ja: 5% (17/316), Nein: 95% (279/316), Nicht beantwortet: 6% (20/316)



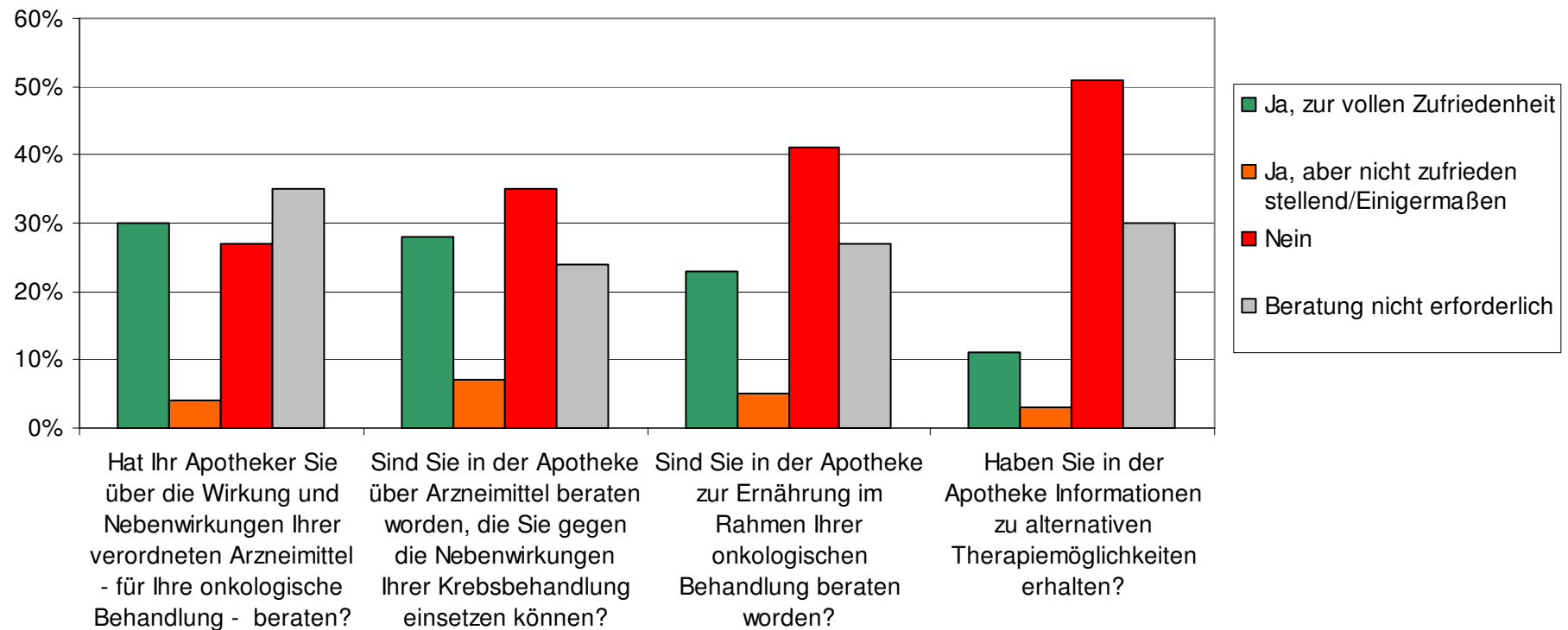
Onkologische Beratung durch:



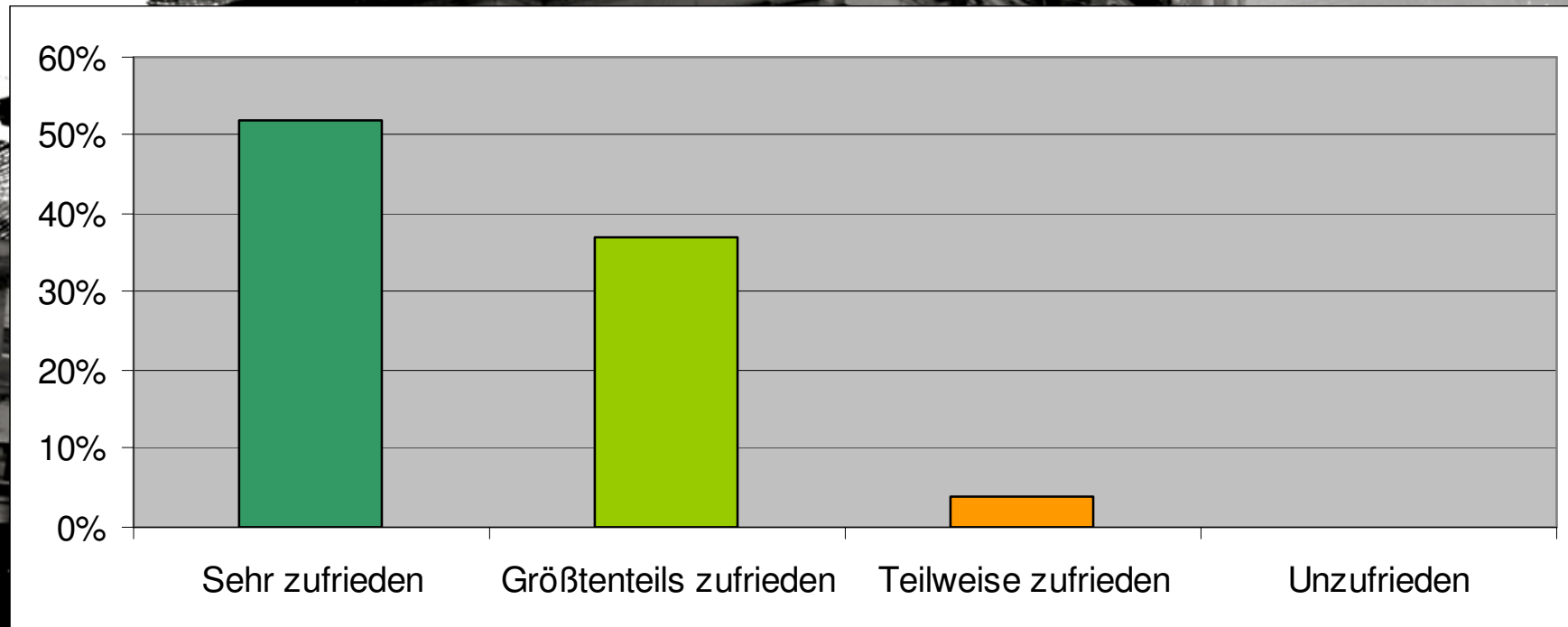
Onkologische Beratung: Themeninteressen



Zufriedenheit mit pharmazeutischer onkologischer Beratung



Zufriedenheit mit Unterstützung ärztlichen onkologischen Betreuung durch die Apotheke



Konsequenzen

- **Patienten wollen besser unterstützt werden und kompetente Partner werden**
- **Apotheker müssen Patienten intensiver beraten und ihr Wissen vertiefen**
- **Die Spezialisten müssen Ihr Wissen mit allen teilen**



„Leichte Antworten auf leichte Fragen“

Alle Apotheken müssen
Krebspatienten kompetent
beraten können !