

# Patientenvorträge zur Förderung der pDL

## So funktioniert erfolgreiche Patientenansprache

Pharmazeutische Dienstleistungen sind gerade in aller Munde – es gibt sogar entsprechende Werbespots im Fernsehen. Sabine Haul, Apothekerin in der Elefanten-Apotheke in Hamburg-Bergedorf, spricht Patientinnen und Patienten in ihren Vorträgen direkt auf das Thema pDL an. In einem Interview gibt sie uns Einblick in ihre Arbeit.

**DAP:** Seit 2013 halten Sie bereits Vorträge vor Patientinnen und Patienten zum Thema Medikationsmanagement. Wie sind Sie auf die Idee gekommen?

**Sabine Haul:** Wir haben in der Beratung im HV und in den Medikationsanalysen, die bei uns schon seit 11 Jahren durchgeführt werden, gemerkt, wie groß der Informationsbedarf vor allem bei Kunden mit Polymedikation ist. Daher wollten wir diesem Informationsbedarf gerecht werden, indem wir Vorträge zu verschiedenen Themen wie zum Beispiel gesunder Schlaf im Alter, zum E-Rezept oder zu Impftemen anbieten.

**DAP:** Wie schaffen Sie Aufmerksamkeit für Ihre Vorträge? Wie haben Sie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer rekrutiert? Und mit wem arbeiten Sie zusammen?

**Sabine Haul:** Wir arbeiten mit einer großen Senioreneinrichtung zusammen, in der betreutes Wohnen und stationäre Pflege möglich sind. Diese Einrichtung hat Räumlichkeiten, die sich sehr gut für die Vorträge eignen. Der Träger inseriert, wir verteilen vorher Poster und Flyer an die Arztpraxen und Pflegedienste und es

gibt eine Ankündigung im Wochenblatt bzw. der Tageszeitung, da wir auch externe Besucher erreichen möchten. Im HV sprechen wir unsere Kunden an und geben Flyer mit.

**DAP:** Wie machen Sie in Ihren Vorträgen auf die pDL aufmerksam?

**Sabine Haul:** Ich zeige Bilder und erkläre anhand von Beispielen, was wir in den Apotheken an Unterstützung anbieten können. Ich nutze die Gelegenheit, darzustellen, wie viel fachliche Kompetenz in der Apotheke zu finden ist und wie diese auch genutzt werden sollte.

**DAP:** Wie ist das Feedback der Patientinnen und Patienten?

**Sabine Haul:** Das Angebot wird sehr dankbar angenommen. Wir haben nach jedem Vortrag neue Anfragen für Medikationsanalysen, die interessierten Kunden kommen und stellen gezieltere Fragen. Wir gewinnen neue Stammkunden und binden diese an unsere Apotheke. Viele kommen dann auch regelmäßig zu den Vorträgen.

### Arzneikompass:

#### Aktualisiert um das Angebot der pDL

Der Arzneikompass bietet Patientinnen und Patienten bereits seit 2016 eine Fülle von Informationen zu den Themen Arzneimittel, Medizinprodukte, Zuzahlung und Rabattverträge. Nun wurde das Angebot um Informationen zu den pharmazeutischen Dienstleistungen erweitert. Patientinnen und Patienten können sich über die Unterschiede der einzelnen pDL informieren und prüfen, ob und für welche pDL für sie ein Anspruch besteht. Apotheken können ihrer Kundschaft die Website im Beratungsgespräch empfehlen, um mehr Aufmerksamkeit auf das pDL-Angebot der Apotheken zu lenken!



Abb.: Sabine Haul



Zur pDL-Infoseite des Arzneikompasses:  
[www.DAPdialog.de/8241](http://www.DAPdialog.de/8241)