

## **Die Arzneimittelberatung in der Apotheke als wichtiger gesundheitskommunikativer Aspekt für die Patientensicherheit von MigrantInnen**

Die vorliegende Masterarbeit ist ein Teilprojekt einer Untersuchung durch die Stiftung für Patientensicherheit. Im Zentrum steht die Frage: Wie kann der Apotheker, die Apothekerin in der Schweiz in der anspruchsvollen Arbeit mit MigrantInnen unterstützt werden bzw. welche sind seine/ihre diesbezüglichen Erfahrungen und Bedürfnisse? Dabei soll - basierend auf diesem Teilprojekt - eine nationale, quantitative elektronische Befragung der Schweizer Apothekerschaft erfolgen. Daraus sollen neue, verbesserte Hilfsmittel erarbeitet, implementiert und evaluiert werden. Dies mit den Zielen, einerseits die Patientensicherheit von MigrantInnen zu erhöhen durch eine gezielte Förderung der Qualifikation von ApothekenmitarbeiterInnen in transkultureller Kompetenz sowie andererseits den Apothekenteams eine effizienzsteigernde Unterstützung für die Beratungsdienstleistung zu bieten.

In der vorliegenden Grundlagenarbeit zum Erwerb des Titels „Master of Public Health“ wurden eine limitierte Literaturrecherche in Embase und Medline zur Evaluierung der bestehenden internationalen Evidenz ausgeführt und teilstrukturierte, qualitative Interviews kombiniert mit einem Fragebogen in zehn ausgewählten Apotheken durchgeführt.

Häufigkeit, Art, Ursache und Konsequenzen von Kommunikationsproblemen sowie die Wirksamkeit von Hilfsmitteln lassen sich aus der Auswertung der erhobenen Daten zumindest teilweise ablesen. Insgesamt decken sich die Ergebnisse der teilstrukturierten Interviews mehrheitlich mit jenen der entsprechenden Literatur. Der Bedarf an Hilfsmitteln ist jedoch nur graduell bestätigt, das heisst je nachdem, inwieweit Apotheken von der Thematik „Migranten“ betroffen sind und wie sie damit umgehen. So zeigt sich, dass vorwiegend in Quartieren mit hohem Migrantenanteil grösserer Deutschschweizer Städte sehr häufig MigrantInnen von potentiellen Kommunikationsproblemen betroffen sind, welche grösstenteils durch ihre mangelnden Sprachkenntnisse, aber oft auch (zusätzlich) durch mangelnde Health Literacy entstehen. Gleichzeitig wird festgestellt, dass bereits sehr viele Apotheker verschiedene Strategien zur Bewältigung dieser Probleme verfolgen (beispielsweise die Rekrutierung von mehrsprachigem Personal) oder zusätzliche Möglichkeiten wie verbesserte Softwares oder einen telefonischen Dolmetscherdienst für wünschenswert erachten.

Abschliessend werden Empfehlungen für Massnahmen zur Unterstützung der Apotheken-Teams in transkultureller Kompetenz vorgeschlagen.