

FLÜCHTLINGE

Beratungshilfe für Apotheker

PZ / Durch den Zustrom von Flüchtlingen in die Kommunen ist auch die Zahl der in der Apotheke vorgelegten Verordnungen angestiegen. Die hauptsächlich durch mangelnde Sprachkenntnisse hervorgerufenen Kommunikationsprobleme können auf verschiedene Weise gelöst werden – zum Beispiel mit einer Beratungshilfe zu Arzneimitteln für ausländische Patienten.

Nach Angaben des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge wurden im vergangenen Jahr 441 899 Erstanträge auf Asyl gestellt. Im Vergleich zu 2014 bedeutet das mehr als eine Verdoppelung der Zahlen. Syrer stellen mit 158 657 Erstanträgen die größte Gruppe. Es folgen Albaner und Flüchtlinge aus dem Kosovo. Da die Zahl der Asylbewerber aus den als sichere Herkunftsstaaten eingestuftem Balkanländern in diesem Jahr deutlich zurückgehen wird, sind vor allem die Sprachen Arabisch, Persisch und Kurdisch für Apotheker in Deutschland relevant.

Übersetzungshilfen

Für den Gesundheitsbereich gibt es bereits einige Möglichkeiten, die Kommunikation zwischen den Beteiligten zu erleichtern. So bietet das Robert-Koch-Institut Übersetzungshilfen in den meisten Sprachen an, die die Kommunen bei der Vorbereitung von Impfkationen verwenden. In den kommunalen Einrichtungen werden darüber hinaus Dolmetscher eingesetzt, die teilweise auch Dialekte beherrschen. In mehreren Kammerbezirken gibt es zudem ein Ver-

zeichnis von Muttersprachlern, die bei Problemen helfen können. Über den Online-Service der Pharmazeutischen Zeitung besteht die Möglichkeit, unter der Rubrik Flüchtlinge in der Apotheke Fragebögen in deutscher und arabischer Sprache für das Kundengespräch in der Apotheke herunterzuladen.

Eine nonverbale Alternative der Kommunikation sind Icons. Eine Verständigung über das Zeigen auf Symbole ist allerdings wegen der Vielzahl der zu überbringenden Informationen sehr zeitaufwendig und deshalb in der Apotheke im täglichen Betrieb nur bedingt hilfreich. Einen anderen Weg hat die sogenannte International Pharmaceutical Federation mit dem Programm PictoRx eingeschlagen. Dieses ist derzeit in einer Beta-Version verfügbar. Es können einzelne Piktogramme ausgewählt und in einer bestimmten Reihenfolge mit zugehörigen Texten ausgedruckt werden. Das Programm steht im Internet unter www.fip.org zum Download bereit.

Eine weitere Möglichkeit zur besseren Verständigung in der Apotheke bietet nun eine neue Beratungshilfe mit

Fragen und Hinweisen in vier Sprachen. Ausgehend von Verordnungen, die im Rahmen von Erstuntersuchungen und Impfaktionen des Gesundheitsamts Wuppertal und anderen beteiligten Ärzten ausgestellt wurden, konnten zunächst die am häufigsten benötigten Medikamente ermittelt werden: Nasensprays, Hustenmittel, Halstabletten, Augentropfen und -salben, Magen-Darm-Therapeutika, Krätzemittel, Asthmasprays, Pilzsalben sowie – etwas seltener – Antidiabetika und Antibiotika. In den Apotheken vor Ort fehlt es dabei häufig an Erklärungsmöglichkeiten für



eine erforderliche Nachlieferung oder zu Einnahmehinweisen.

Die doppelseitige und mehrsprachige Beratungshilfe wurde bereits in Apotheken getestet. Unter anderem werden auf der Vorderseite durch die Apotheke die persönlichen Daten und Möglichkeiten der Nachlieferung eingetragen. Auf der Rückseite werden die Indikation und Einnahmehinweise sowie ein erforderlicher Arztkontakt vermerkt.

Die Broschüre dient nicht nur der Übermittlung von Erklärungen, sondern ermöglicht auch die Kommunikation mit dem Patienten, dem Arzt und den Betreuern in der Einrichtung. So sind die wichtigsten Einnahmehinweise in verschiedenen Sprachen eingetragen und dienen als Merkhilfe für Patienten, die den Beipackzettel nicht verstehen oder die mündlichen Hinweise der Apotheke nicht mehr präsent haben. /

Holger Goetzendorf, Andrea Ludwig:
Beratungshilfe mehrsprachig – Fragen und Hinweise zu Arzneimitteln für ausländische Patienten in vier Sprachen: Englisch / Arabisch / Persisch / Kurdisch.

Govi-Verlag Pharmazeutischer Verlag GmbH
2016. Best.-Nr.: 4019547001049 /



Mangelnde Sprachkenntnisse erschweren häufig die Verständigung mit ausländischen Patienten über Arzneimittel und Einnahmehinweise. Foto: picture alliance / Klaus Rose