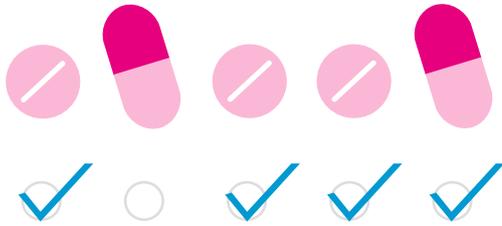


# Compliance Infos von A bis Z



## 5 ARTEN DER NON-COMPLIANCE



**Intelligente Non-Compliance:** Zuerst nimmt der Patient das Arzneimittel zuverlässig ein. Bricht dann aber ohne Rücksprache mit dem Arzt ab – vielfach „testen“ Patienten so, ob die Symptome noch bestehen.

**Zufällige Non-Compliance:** Der Patient nimmt sein Medikament ohne erkennbares Muster hin und wieder nicht ein.

**Weißkittel-Compliance:** Der Patient beginnt erst kurz vor dem nächsten Arztbesuch mit der korrekten Einnahme. Davor lässt er das Medikament einfach weg.

**Parkplatzeffekt:** Der Patient nimmt das verordnete Medikament schlichtweg nicht ein. Er bewahrt das Medikament auf („Horten“) oder wirft es unangetastet weg („Dumping“).

**Arzneimittelferien:** Arzneimittelferien legen Patienten an Wochenenden oder im Urlaub ein. Abgelenkt von Freizeit und Entspannung werden die Medikamente Zuhause vergessen oder unbewusst dort liegen gelassen.

## 5 TIPPS FÜR MEHR THERAPIETREUE

### Tipp 1: Nutzen formulieren

Beantworten Sie dem Kunden immer seine Frage „Was habe ich persönlich davon?“. Verwechseln Sie dabei den persönlichen Nutzen nicht mit der Wirkung oder Eigenschaften eines Arzneimittels. Erklären Sie Ihren Kunden stattdessen, wie das Medikament seinen Alltag verbessert.

### Tipp 2: Einnahme an Rituale knüpfen

Finden Sie heraus, welche Rituale der Kunde pflegt und erweitern Sie ein ausgewähltes Ritual um die Arzneimitteleinnahme. Beschreiben Sie möglichst bildreich und plastisch, wie sein neues Verhalten aussieht.

### Tipp 3: Info Mitgabe

Die meisten Patienten wollen über ihre Medikamente informiert werden. Nutzen Sie dieses Info-Bedürfnis. Klären Sie auf. Denken Sie an Broschüren oder Tipps. Erinnern Sie Ihren Patienten mit Informationskärtchen an die korrekte Einnahme und fragen Sie aktiv nach, wie er die Tabletten einnimmt.



### Tipp 4: Kundenvorträge halten

In jeder Apotheke kristallisieren sich Themengebiete heraus, die eine größere Kundengruppe ansprechen. Nutzen Sie die erhöhte Aufmerksamkeit, um in Vorträgen wichtige Informationen oder zusätzliche Optionen zu platzieren.

### Tipp 5: Aktive Ansprache halten

In Zeiten der Infoflut filtert das Gehirn viele Informationen einfach wieder heraus. Wiederholen Sie daher alle Punkte zur korrekten Arzneimitteleinnahme so häufig wie möglich. Sprechen Sie Kunden aktiv darauf an und lassen Sie ihn in eigenen Worten erklären, wie er das Medikament anwenden wird. So stärken Sie Wissen und Motivation.