

# **Erstellen eines schriftlichen Hilfsmittels zur verbesserten Kommunikation von Empfehlungen nach einer pharmazeutischen Prüfung**

---

---

**Masterarbeit**  
**Mirjam Gröflin**

7. Januar 2020 – 29. Mai 2020

**Betreuung**  
Dr. Lea D. Brühwiler  
Prof. Dr. Kurt E. Hersberger

## Zusammenfassung

**Hintergrund:** Pharmazeutische Prüfungen durch den Apotheker tragen zur Medikations-sicherheit im Alters- und Pflegeheim bei. Die daraus resultierenden Empfehlungen können mittels schriftlichem Empfehlungsformular an den Arzt weitergeleitet werden. Es ist jedoch ungenügend bekannt, welche Elemente (z.B. eine Anrede) auf einem Formular wichtig sind, damit die Empfehlungen durch den Arzt akzeptiert werden, und welchen Einfluss die Art der Benützung und der Kontext haben, in welchem es verwendet wird.

**Ziel:** Ziel dieser Arbeit war das Erstellen eines Hilfsmittels für das Programm *progress! Sichere Medikation in Pflegeheimen*, mit dem Empfehlungen nach einer pharmazeutischen Prüfung durch den Apotheker an den Arzt weitergegeben werden können.

**Methoden:** Empfehlungsformulare aus der Literatur und aus Projekten wurden verglichen. Mit daraus identifizierten Elementen wurden zwei neue Formulare erstellt. Diese wurden in einer telefonischen, semistrukturierten Befragung von fünf Projektleitern mit Erfahrung in ähnlichen Projekten diskutiert. Die transkribierten Befragungen wurden quantitativ und mittels der Framework-Methode qualitativ analysiert. Basierend auf der Befragung wurde ein finales Formular erstellt.

**Resultate:** Die 17 gefundenen Empfehlungsformulare beinhalteten 28 verschiedene Elemente. Die wichtigsten Elemente auf einem Formular (mind. 3 von 5 Projektleiter kategorisierten diese als wichtig) waren eine Anrede, Kontaktangaben der Apotheke, eine fachliche Priorisierung der Empfehlungen sowie die Möglichkeit einer Rückmeldung an den Apotheker und zu Evaluationszwecken. Eine tabellarisch getrennte Darstellung von betroffenem Medikament, arzneimittelbezogenen Problemen und der Empfehlung wurde befürwortet. In das finale Formular wurden alle genannten Elemente integriert. Neben den Elementen ist gemäss den Projektleitern wichtig, dass das Empfehlungsformular höflich, kurz und konkret ausgefüllt wird und dass es gut an den Projektkontext, die interprofessionelle Zusammenarbeit und die bestehenden Kommunikationswege angepasst ist.

**Diskussion und Schlussfolgerung:** Die Literatur weist zu den Elementen, der Benützung und dem Kontext von Empfehlungsformularen noch grosse Lücken auf. Diese Masterarbeit identifizierte verschiedene Aspekte, die für ein solches Formular wichtig sein können. Eine zukünftige Evaluierung des finalen Empfehlungsformulars durch Ärzte könnte aufzeigen, ob sich die Kommunikation zwischen Apotheker und Arzt sowie die Akzeptanz von pharmazeutischen Empfehlungen verbessern.

## Abstract

**Background:** Pharmaceutical reviews conducted by a pharmacist contribute to medication safety in nursing homes. The resulting recommendations can be forwarded to the physician with a written recommendation form. However, it is not sufficiently known which elements (e.g. an opening) on a form are important for the recommendations to be accepted by the physician, and what influence the type of use and context has in which it is used.

**Aim:** The aim of this study was the creation of a tool for the program *progress! Sichere Medikation in Pflegeheimen* which can be used to pass on recommendations after a pharmaceutical review.

**Methods:** Recommendation forms from literature and from projects were compared and two new forms were created with the elements identified from them. They were discussed in a telephonic, semi-structured interview with 5 project leaders having experience in similar projects. The transcripts of the interviews were analysed quantitatively and qualitatively using the framework method. Based on these interviews, a final form was created.

**Results:** The 17 recommendation forms contained 28 different elements. The most important elements on a form (at least 3 out of 5 project leaders categorised this as important) were an opening, contact details of the pharmacy, a professional prioritisation of the recommendations and the possibility to give a feedback to the pharmacy and also for evaluation purposes. A tabularly separated presentation of the concerned medication, drug-related problem and the recommendation was approved. All elements mentioned were integrated into the final form. According to the project leaders, beside of the elements, it is important that the recommendation form is filled out politely, briefly, and concretely and that it is well adapted to the project context, the interprofessional cooperation and the existing communication channels.

**Discussion and conclusion:** The literature still has large gaps of elements, use and context of recommendation forms. This study identified various aspects which could be important for such a form. A future evaluation of the final form by physicians could show whether the communication between pharmacists and physician improved as well as the acceptance of pharmaceutical recommendations.

## Résumé

**Contexte :** Les revues pharmaceutiques de la médication effectuée par le pharmacien contribuent à la sécurité des médicaments dans les EMS (établissements médico-sociaux). Les recommandations qui en résultent peuvent être transmises au médecin au moyen d'un formulaire de recommandations écrit. Cependant, on ne sait pas encore vraiment quels sont les éléments importants (par exemple la formule de politesse) pour que les recommandations soient acceptées par le médecin, et quelle est l'influence du genre d'utilisation et du contexte dans lequel il est utilisé.

**Objectif :** Le but de ce travail était de créer un outil pour le programme « *progress ! La sécurité de la médication en EMS* » avec lequel les recommandations du pharmacien, après une revue pharmaceutique, puissent être transmises au médecin.

**Méthodologie :** Des formulaires de recommandations issus de la littérature et de projets ont été comparés et sur la base des éléments identifiés, deux nouveaux formulaires ont été élaborés. Ceux-ci ont été discutés avec cinq chefs de projet, ayant une expérience dans des projets similaires, lors d'une enquête téléphonique semi-structurée. Les réponses transcrites ont été analysées quantitativement et qualitativement en utilisant la méthode Framework. Un formulaire final a ensuite été créé sur la base de l'enquête.

**Résultats :** Les 17 formulaires de recommandation recensés contenaient 28 éléments différents. Les éléments les plus importants d'un formulaire (au moins 3 chefs de projet sur 5 les ont classés comme importants) sont la formule de politesse, les coordonnées de la pharmacie, une priorisation professionnelle des recommandations proposées et la possibilité d'un retour au pharmacien pour des questions et à des fins d'évaluation. La présentation séparée, sous forme de tableau, du médicament concerné, des problèmes liés au médicament et des recommandations a été préconisée. Tous les éléments mentionnés ont été intégrés dans le formulaire final. En plus de ces éléments, il est important selon les chefs de projets que le formulaire de recommandations soit poli, bref et concret et qu'il soit bien adapté au contexte du projet, à la coopération interprofessionnelle et aux canaux de communication existants.

**Discussion et conclusion :** Il y a encore de grandes lacunes dans la littérature en ce qui concerne la composition, l'utilisation et le contexte des formulaires de recommandations. Ce travail a permis d'identifier différents aspects qui peuvent être importants pour un tel formulaire. Une évaluation future du formulaire de recommandations final par les médecins, montrera si la communication entre le pharmacien et le médecin ainsi que l'acceptation des recommandations pharmaceutiques s'améliorent.