



Was ist eigentlich ... das Karpaltunnelsyndrom?

Zunehmende Computerarbeit lässt immer mehr Menschen an dem Karpaltunnelsyndrom erkranken, einem Nerven-Engpass-Syndrom des Handwurzelkanals. Zu Beginn der Erkrankung stehen vorübergehende Gefühlsstörungen an Daumen, Zeigefinger und der Handinnenfläche der Mittelfinger im Vordergrund. Doch dann nehmen die Beschwerden immer weiter zu. Nächtlicher Ruheschmerz stört den Schlaf, Durchblutungsstörungen und Kraftverlust in den Fingern lassen das Greifen zur Qual werden. **63**

Retourenbarometer als Hilfsmittel für die Retourenabwicklung

Angesichts von Rabattverträgen, Reformgesetzen und verschlechterten Einkaufskonditionen wird der sorgfältige Umgang mit den wenigen noch beeinflussbaren Kostentreibern um so bedeutsamer. Dazu zählt das Warenlager, das sich in gewissen Grenzen optimieren lässt. Die genaue Kenntnis der Retourenbedingungen der Industrie kann dabei sehr hilfreich sein. Auf Initiative des Apothekerverbandes Nordrhein wurden solche Daten als Retourenbarometer gesammelt und als Übersicht zusammengefasst. **66**

3

6 PRISMA

Musik ist Sängern ins Gesicht geschrieben • Bürodrucker teilweise so schädlich wie Passivrauchen • Simultanes Hören ist erblich bedingt • Antikörper hält Lymphdrüsenkrebs in Schach • Pentylentetrazol soll die Gehirnleistung bei Tri-somie 21 steigern

WICHTIGE MITTEILUNGEN

Die Arzneimittelkommission der Deutschen Apotheker informiert

ARZNEIMITTEL-INFO

Pharmahersteller informieren

16 CARTOON

18

- 18 OTC-Preise: Verhinderter Preiswettbewerb?
- 19 AOK schreibt neue Rabattverträge aus
- 24 Fast ein Drittel aller Generika unter Rabattvertrag
- 24 Keine Deregulierung: Bundesregierung folgt Monopolkommission nicht
- 26 Wettbewerb als Selbstzweck (Kommentar)
- 28 GKV-Arzneimittelausgaben: Halbjahreszahlen kein Beleg für Reformversagen
- 29 Versandhandel: Weniger als ein Prozent der GKV-Arzneimittelausgaben
- 30 City BKK darf nicht für DocMorris werben
- 30 Maul- und Klauenseuche für Menschen ungefährlich
- 31 Biogene Drogen: Konsum von Zaubersalbei steigt
- 32 Arztwahl: Bald Gütesiegel für Ärzte?
- 32 IQWiG bietet neuen Informationsdienst an
- 32 Immer mehr Versorgungszentren



Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit der Kunden ist für den langfristigen Erfolg einer Apotheke von besonderer Bedeutung. Aber wie weiß man, ob die Kunden zufrieden sind?

Der Apotheker ist gefordert, die Zufriedenheit seiner Kunden zu messen, notwendigen Handlungsbedarf zu erkennen und Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit zu ergreifen. Kundenzufriedenheitsanalysen stellen deshalb ein wichtiges Instrument zur Steuerung einer Apotheke dar. Voraussetzungen für den Erfolg einer Kundenzufriedenheitsanalyse in der Apotheke sind eine systematische und problemorientierte Vorgehensweise, eine hohe Qualität bei der Datenerhebung und -erfassung sowie eine zielführende Analyse und Interpretation der Ergebnisse. **46**