

# Österreichische Apotheker-Zeitung

www.apoverlag.at

OFFIZIELLES MITTEILUNGSBLATT

www.apothekerhaus.at

Österreichische  
Apothekerkammer

Öffentlich-rechtliche  
Körperschaft

Pharmazeutische Gehaltskasse  
für Österreich

Öffentlich-rechtliche  
Körperschaft

Österreichischer  
Apothekerverband

Interessenvertretung der  
selbständigen Apotheker

Verband Angestellter  
Apotheker Österreichs

Berufliche  
Interessenvertretung

## Kurz & aktuell

Eiweißfragment Virip • Kollektivvertrag für pharmazeutische Fachkräfte • Benefizkonzert für das CS Hospiz Rennweg • 2. Wissenschaftliches Symposium des CliniClowns Forschungsvereins • Strengere Kontrolle des Blutzuckerspiegels ..... **884**

## Serien

**Tara-News:** Organtransplantate und Advagraf® ..... **887**  
**Gesundheits-Prophylaxe:** Osteoporose ist auch Männersache ..... **892**  
**Arbeitsrecht für Apotheker:**  
Das Aspirantenjahr ..... **900**  
**Einblicke in das Bankwesen:**  
»Die Bankgarantie« ..... **902**  
**Mikronährstoffe kompakt:**  
Folsäure – Pteroylglutaminsäure ..... **904**  
**Neue Wirkstoffe:** Plerixafor ..... **897**  
**Steuer-Service für Apotheken** ..... **918**

## Information

**Das tut sich botanisch in Salzburg:**  
»Kräuter-Apotheker« ..... **889**  
**Denkraum Donaustadt:**  
»Ostwärts« – die literarische Hausapotheke III ..... **890**  
**Deutlicher Anstieg der Diabetes mellitus Typ 1-Inzidenz bei Kindern:**  
Österreich von 1979 bis 2005 ..... **890**  
**Der Johanniter Pflegedienst:**  
Bedarfsorientierte Pflege ..... **891**  
**Madaus-Preis 2007:**  
Förderung der Phytopharmaka-Forschung ..... **896**  
**AGES PharmMed:** Studie erhebt Genderaspekt in der Arzneimittelzulassung ..... **898**  
**Der große Preis des Vertrauens:**  
Österreichs Apotheker wurden mit dem Pegasus Award ausgezeichnet ..... **903**  
**Virologie:** Mumpsausbruch in Österreich ..... **886**  
**Aus der Rechtsberatung des VAAÖ:**  
Abgeltung von Nachtdiensten im Zeitausgleich ..... **899**  
**Industrie:** Avandria mit gravierenden Nebenwirkungen • Nach Großbrand: Frank & Co feiert »Wiederauferstehung« • Dr. Niedermaier Pharma • RoC is back ..... **894**  
**Leserbriefe** ..... **901**

## Hauptartikel

Tipps vom Apotheker  
**Arzneimittelgabe über Ernährungssonden 906**

Serie »Kundenorientierte Unternehmensführung in Apotheken«, Teil 6: Einflussfaktoren, Wirkungen und kundenspezifische Unterschiede  
**Kundenzufriedenheit und -loyalität in der Apotheke ..... 912**

## In dieser Ausgabe



## Arzneimittelgabe über Ernährungssonden Seite 906

Mag. pharm. Dr. Karin Nemeč

Immer mehr Patienten werden mit einer Ernährungssonde aus dem Krankenhaus in die Pflege nach Hause entlassen. Aus diesem Grund wird auch der Offizin-Apotheker an der Tara häufig mit Anfragen und Problemen zur enteralen Ernährung via Sonde und besonders mit Fragen zur Arzneimittelgabe über Ernährungssonden konfrontiert.

## Kundenzufriedenheit und -loyalität in der Apotheke Seite 912

Univ.-Prof. Dr. Thomas Foscht,  
Dr. Thomas Angerer, Mag. Heike Riedl

„Wir möchten, dass unsere Kunden zu 100 Prozent zufrieden sind!“ Solche und ähnliche Aussagen hört man immer wieder in verschiedenen Unternehmen unterschiedlichster Branchen. So sinnvoll dieses Ziel grundsätzlich auch sein mag, so schwierig ist die Frage zu beantworten, wodurch die Zufriedenheit des Kunden – speziell von Apothekenkunden – tatsächlich beeinflusst wird. Wie wirkt sich weiters Kundenzufriedenheit auf Kundenloyalität aus, und – darauf basierend – welche Ansätze bieten sich zur differenzierten Kundenansprache an?



## Mitteilungen

**Behördliches:**  
Ansuchen um Konzessionserteilung ..... **919**  
270. Veröffentlichung von Arzneyspezialitäten ..... **929**  
**Österreichische Apothekerkammer:**  
Fachprüfung für den Apothekerberuf •  
Fortbildung ..... **919**  
**Österreichischer Apothekerverband:**  
Seminar • PKA-College ..... **921**  
**Verband Angestellter Apotheker Österreichs:**  
Vorträge Nährstoffakademie • Stammtische • Seminar • Türkei-Reise ..... **922**  
**Österreichische Apothekerbank** ..... **926**  
**Personalnachrichten** ..... **926**  
**Steuer und Wirtschaft** ..... **926**  
**Aktuelle Termine** ..... **927**

## Wichtiges in Kürze

Rezeptfälschung ..... **925**  
**Terminübersicht** ..... **917**  
**Veranstaltungskalender** ..... **926**  
**Impressum** ..... **910**

Der Inhalt der einzelnen Beiträge muss sich nicht mit der Meinung der Redaktion decken. Die 3. Person sing. masc. ist bei allgemeinen Bezeichnungen geschlechtsneutral zu verstehen und umfasst sowohl die weibliche als auch die männliche Form. Unsere Beiträge sind sorgfältigst recherchiert. Trotzdem können sich Fehler einschleichen, sodass wir Sie bitten, vor allem Dosierungsangaben, für die wir keine Garantie übernehmen können, vor Anwendung nochmals zu überprüfen.