

# So wird eine Verpackung verbraucherfreundlich

## Anforderungen an Pharmaverpackungen steigen

Gute Verpackungen müssen leicht zu öffnen und wieder zu verschließen sein sowie Entnahme und Dosierung des Inhalts durch den Verbraucher problemlos ermöglichen. Die Ergonomie steht dabei im Vordergrund: Beim Handling wirkt die Verpackung unterstützend und steht nicht als Barriere im Raum, die die Entnahme des Arzneimittels gar behindert. Untersuchungen zur Verbraucherakzeptanz tragen dazu bei, eine Verpackung von Anfang an „richtig“ zu konstruieren.



Eine verbraucherfreundlich konzipierte Schachtel kann das Einhalten von Einnahmever-schriften positiv beeinflussen.

Physische Beeinträchtigungen im Alter erschweren den Umgang mit Verpackungen. (Fotos: IVM Institut Verpackungsmarktforschung)



**W**erden diese Basisanforderungen, die Verbraucher häufig als selbstverständlich voraussetzen, nicht erfüllt, führt dies zu Problemen für Verbraucher und Hersteller. Schwierigkeiten beim Handling von Pharmaverpackungen können zu eingeschränkter Compliance führen, sich also auf das Einhalten von Einnahmeverordnungen auswirken. Schlechte Erfahrungen des Konsumenten mit Verpackungen haben negative Assoziationen dem verpackten Produkt gegenüber zur Folge.

Gründe genug, Anstrengungen zu unternehmen, um möglichen Problemen an der Schnittstelle Verbraucher – Verpackung vorzubeugen. Untersuchungen zur Verbraucherakzeptanz von Pharmaverpackungen leisten hier einen wertvollen Beitrag. Sie bieten eine Entscheidungshilfe für die Auswahl von bestehenden Alternativen, identifizieren Schwierigkeiten beim Handling von Verpackungen vor Markteinführung und stellen eine Grundlage für konstruktive Verbesserungen dar. Verfahren wie unter anderem in der DIN CEN/TS 15495 beschrieben, bieten einen geeigneten Ansatz, die Verbraucherakzeptanz von Pharmaverpackungen unter besonderer Berücksichtigung der physischen Beeinträchtigungen von Senioren zu testen. Darüber hinaus besteht damit die Grundlage für eine Zertifizierung von seniorengerechten Verpackungen.

### Erschwertes Handling durch altersbedingte Beeinträchtigungen

Die Gesellschaft wird demografisch aufgrund steigender Lebenserwartung und sinkender Geburtenraten zunehmend älter. Die Anzahl der Menschen unter 20 Jahren war im Jahr 1950 etwa doppelt so hoch wie die Anzahl der Menschen, welche 60 Jahre oder älter waren. Im Jahr 2050 wird sich dieses Verhältnis umgekehrt haben. Es wird mehr als doppelt so viele ältere als jüngere Menschen geben. Bereits heute leben in Deutschland um die 18 Mio. Personen, die der Altersgruppe 60+ angehören.

Mit dem Alter nehmen auch physische Beeinträchtigungen zu. Dazu gehören das Nachlassen von Kraft und Geschicklichkeit sowie negative Veränderungen im Sehvermögen. Kraft und Fingerfertigkeit können durch Arthritis beeinträchtigt sein, sodass das Herausdrücken einer Tablette aus einem Blister oder das Ausein-

anderfalten des Beipackzettels Herausforderungen darstellen können. Durch Verschlechterungen im Sehvermögen nimmt die Sehschärfe insbesondere im Nahbereich (Alterssichtigkeit) ab. Ebenso lassen das Tiefensehen, die Akkommodations- sowie die Adaptionsgeschwindigkeit mit steigendem Alter nach. Natürlich sind nicht nur Senioren von den beschriebenen Beeinträchtigungen betroffen. Es gibt in gleicher Weise junge Menschen, welche verminderte Fingerfertigkeiten oder ein schlechtes Sehvermögen aufweisen.

### Ausrichtung auf Bedürfnisse der Verbraucher

Wenn sich eine Verpackung nur schwer öffnen lässt, hat der Verbraucher selbst kein Defizit, sondern die Verpackung ist falsch ausgerichtet. Sie wurde nicht entsprechend der physischen Einschränkungen beziehungsweise der Bedürfnisse des Verbrauchers konzipiert. In diesem Zusammenhang durchgeführte Verbrauchertests können Hinweise über die jeweiligen Bedürfnisse oder Probleme beim Umgang mit Verpackungen liefern. Eine Verpackung, die unter solchen Erkenntnissen konzipiert wurde, hebt die Stärken des Verbrauchers hervor und lässt die physischen Beeinträchtigungen in den Hintergrund rücken. Daneben gilt, was älteren Menschen zugute kommt, davon profitieren auch jüngere.

Was geschieht jedoch, wenn die Pharmaverpackung nicht an die individuellen Bedürfnisse des Verbrauchers angepasst ist und dieser Probleme bei der Handhabung der Verpackung hat? Es tritt Unzufriedenheit auf. Eventuell wird der Kunde auf das entsprechende Medikament der Konkurrenz ausweichen, sofern es sich um ein Medikament aus dem OTC-Bereich handelt. Weiter kann sich eine Pharmaverpackung negativ auf die Compliance auswirken. Schließlich nützt auch das beste Arzneimittel nichts, wenn der Patient erst gar nicht die Verpackung öffnen und das Medikament entnehmen kann. Häufig treten Schwierigkeiten dabei auf, Medikamente richtig zu dosieren, Tabletten zu teilen oder Augentropfen zu applizieren.

Pharmaverpackungen sollten daher derart gestaltet sein, dass Patienten, egal ob jung oder alt, gesund oder körperlich beeinträchtigt, selbstständig und problemlos in der Lage sind, ihre Medikamente nach Vorschrift einzunehmen. Was aber zeichnet eine solche verbraucherfreundliche Verpackung aus?



Schiebeschachtel mit optisch hervorgehobener griffunterstützender Mulde.



Die Form des Tubendeckels kann den Öffnungsvorgang erleichtern.

### Verbraucherfreundliche Verpackungslösungen

Faltschachteln können mit großen oder hervorstehenden Anfasslaschen sowie gut fassbaren Aufreißperforationen beziehungsweise einer farblichen Trennung von Deckel und Faltschachtelkörper zum Einsatz kommen. Auch Faltschachteln, die über die Breitseite zu öffnen sind, gewähren einen übersichtlichen Zugriff von oben auf den Inhalt. Slider oder Wallets mit entsprechenden Merkmalen sind nicht nur leicht zu handhaben, sondern ermöglichen zusätzlich unterwegs eine diskrete Einnahme und bieten Fläche für Compliance-unterstützende Funktionen. Ein separates Fach für den angebrochenen Blister oder den Beipackzettel ermöglicht, dass diese immer griffbereit sind und der Beipackzettel nicht im Weg ist. Zur besseren Übersichtlichkeit und die daraus resultierende leichte Entnahme eignet sich der Einsatz von Gefachen.

Bei Flaschen können ergonomische Griffmulden, Noppen und Riffelungen für eine bessere Haptik eingesetzt oder generell von der runden Packmittelform abgewichen werden. Verschlüsse können eckig gestaltet, und somit besser greifbar, oder mit kleinen „Flügelchen“ versehen sein, sodass diese durch ihre generierte hebelartige Wirkung den Patienten beim Öffnen der Flasche oder der Tube unterstützen.

Dosierungs- beziehungsweise Applikationshilfen (unter anderem Deckel mit Skala) können die Medikamenteneinnahme erleichtern. Originalitätsverschlüsse, welche beim Wiederverschließen hörbar einrasten, erwecken ein Gefühl von Vertrauen und Sicherheit. Des Weiteren sollte darauf geachtet werden, dass das Erscheinungsbild der Verpackung nicht zu oft verändert wird, da ältere Personen verunsichert werden, wenn sie ihr Medikament nicht eindeutig wiedererkennen können.

### Zielgruppenprüfung zur Verbraucherakzeptanz

Mit der DIN CEN/TS 15945:2011 besteht ein standardisiertes Prüfverfahren, um zu beurteilen, ob eine Verbraucherverpackung die Kriterien des leichten Öffnens erfüllt. Ebenso lässt sich die Akzeptanz durch den Kunden oder seine grundsätzliche Zufriedenheit mit der Verpackung ermitteln. Die DIN CEN/TS 15945:2011 beschreibt ein Zielgruppenprüfverfahren mit 100 zufällig ausgewählten Teilnehmern der Altersgruppe von 65 bis 80 Jahren.

Die Prüfungsteilnehmer werden in der ersten Stufe aufgefordert, die vorliegende Verpackung zu öffnen. Eine Öffnungsanleitung liegt vor, der Öffnungsvorgang selbst wird jedoch nicht demonstriert. Hierbei wird auf „Effektivität“ beim Öffnen geprüft. Gelingt es den Prüfungsteilnehmern innerhalb von fünf Minuten, die Verpackung zu öffnen, eine vorgesehene Menge des Inhalts zu

entnehmen und anschließend die Verpackung wieder ordnungsgemäß zu verschließen, gilt die erste Stufe des Verfahrens als bestanden. In der zweiten Stufe wird auf „Effizienz“ beim Öffnen getestet. Hierfür muss die Verpackung erneut geöffnet werden, diesmal jedoch innerhalb von einer Minute. Die Prüfungsteilnehmer werden nicht über die entsprechenden Zeiten in Kenntnis gesetzt. In der dritten Stufe bewerten die Teilnehmer ihre Zufriedenheit mit der Verpackung auf einer Symbolskala mit den Werten -2, -1, 0, +1, +2. Diese Vorgehensweise lässt sich um gezielte Fragen zur Identifikation von Problemen beim Handling ergänzen.

Schon ein schlichtes Monitoring kann aufschlussreiche Erkenntnisse über die Verbraucherfreundlichkeit von Verpackungen liefern. Dazu wird eine Gruppe von ungeschulten Prüfungsteilnehmern eingeladen, welche die zu testende Verpackung auf Gebrauchstauglichkeit prüft und dabei beobachtet wird. Eventuell auftretende Probleme werden von erfahrenen Beobachtern protokolliert. Anschließend wird durch Befragungen ermittelt, wo genau Ärgernisse aufgetreten oder welche Eigenschaften auf Zufriedenheit gestoßen sind.

Akzeptanztests und Zielgruppenprüfungen stellen somit wertvolle Instrumente an der Schnittstelle zwischen Verpackung und Verbraucher dar, sowohl für das Marketing als auch für die Packmittelentwicklung. Mit ihrer Hilfe lassen sich rechtzeitig konstruktive Fehlentwicklungen identifizieren und die Auswahl von Problemverpackungen vermeiden. Die DIN CEN/TS 15945:2011 ist dabei ein geeignetes Verfahren. Bereits während der Packmittelentwicklung ist ein Monitoring der Verbraucherakzeptanz möglich. Zur Durchführung entsprechender Untersuchungen bieten akkreditierte Dienstleister qualifizierte Unterstützung, sowohl bei der Auswahl von Verpackungen, deren Entwicklung oder bei der Zielgruppenprüfung. So wird sichergestellt, dass die Verpackung die Anforderungen von Verbraucher, Produkt und Gesellschaft gleichermaßen erfüllt. ■