

150 Doppelkarten zum Lernen und Beraten



Vorwort zum HV-Trainer

Handverkauf in Apotheken – das bedeutet Antworten und Lösungen zu finden auf die unzähligen Fragen und Wünsche der Patienten.

Ein Kunde bzw. ein Patient kommt in die Apotheke und wünscht . . . Dieser Satz scheint auf den ersten Blick ein konkreter Wunsch nach Belieferung oder Empfehlung zu sein. Auf den zweiten Blick ist diese Äußerung aber zunächst nichts anderes als eine Kontaktaufnahme, aus der sich ganz unterschiedliche Gespräche entwickeln können. Was will der Patient, was erwartet er: Auslieferung oder Beratung? Welches Mittel möchte der Patient: Kenne ich es? Kann ich es beurteilen? Ist es unter dem Namen im Handel? Ist es geeignet oder nicht? Wer ist der Patient: der Mensch, der vor mir steht, oder ein unbekannter Dritter? Welche Beschwerden hat der Patient: sind sie in der Selbstmedikation zu behandeln oder nicht? Sind die Beschwerden akut oder schleppt sich der Patient schon seit Jahren damit herum?

Beobachtet man einen Querschnitt aller Apothekenkunden, so fragen Kunden nicht nur nach bekannten Fertigarzneimitteln und medizinischen Indikationen, sondern auch nach Kosmetik und Körperpflege, nach Chemikalien, nach alternativen Heilmitteln, nach Diätetika oder Hilfsmitteln. Manche kommen ruhig und besonnen und möchten ausdrücklich Information und Beratung, manche kommen emotionsgeladen, wütend, ärgerlich, ängstlich und brauchen zunächst einmal Verständnis. Die Gespräche im HV benötigen oft gutes Basiswissen und Entscheidungskraft des Mitarbeiters, manchmal aber Detektivarbeit und zusätzliche Recherche.

Diese Anforderungen sind alles andere als banal – vor allem für Berufsanfänger und Wiedereinsteiger, manchmal aber auch für langjährige pharmazeutische Mitarbeiter. Wenn Kunden nach Präparaten fragen, deren Namen wir noch nie gehört haben oder deren Anwendungsgebiet wir nur erahnen, für Beschwerdebilder, die nicht in die Selbstmedikation gehören oder die in keinem Lehrbuch stehen, dann fühlen wir uns ins kalte Wasser geworfen. Hier hilft nur: schwimmen bzw. beraten üben.

Dieser HV-Trainer enthält eine Sammlung von Fallbeispielen aus der Praxis, mit der echte Situationen nachgestellt und geübt werden können. Diese Übung kann allein, aber auch gut zu zweit erfolgen: der eine übernimmt die Karte und damit die Rolle des Kunden bzw. Patienten, der andere übernimmt und übt die Rolle des pharmazeutischen Mitarbeiters.

Der Reihe nach gehen Sie die einzelnen Punkte ab, die Ihnen im Verlauf eines jeden Gesprächs begegnen. Die genannten Punkte, die Zwischenüberschriften der Karten, sind zur Orientierungshilfe gedacht und geben Ihnen Impulse, sich mit dem einzelnen Fall und dem jeweiligen Thema auseinanderzusetzen.

Die bunte Welt des Apothekenalltags – hineingesteckt in diesen Kasten. Viel Spaß beim Erleben der einzelnen Fälle!

Im Herbst 2011

Kirsten Lennecke, Sprockhövel
Kirsten Hagel, Haldenwang

Zu jeder runden Beratung gehören weiterführende, zusätzliche Empfehlungen zur allgemeinen Lebensführung, zu möglichen Alternativen der Therapie bei unzureichender Wirkung oder zu ergänzenden Produkten, die dem Kunden bzw. Patienten von Nutzen sein können.

Zusatzempfehlung/Zusatzverkauf

Welche Information braucht Ihr Kunde bzw. Patient, um Ihre Empfehlung nutzen zu können? Welche Beratungshinweise wollen Sie zu Ihrer Empfehlung aussprechen?

Information und Beratung zur Anwendung



Hinweise zur Verwendung des HV-Trainers

Ein Kunde kommt in die Apotheke und sagt . . .

Lesen Sie die Fallbeschreibung mit all ihren Hinweisen und versetzen Sie sich in die Situation:

- ? In welcher Stimmung erscheint der Kunde? Welche Gedanken und Gefühle löst er bei Ihnen aus?
- ? Welches Präparat wünscht er? Kennen Sie es? Kennen Sie seine Indikation? Wie beurteilen Sie es?
- ? Welche Beschwerden möchte er behandeln? Wie ist seine Erwartungshaltung in Bezug auf einen Therapieerfolg?

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Mit welcher Frage kommt der Kunde? Welche Informationen benötigen Sie für die Bearbeitung seiner Frage? Welche Leitlinien können zur Hilfe herangezogen werden?

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

- ? Welche Fragen stellen Sie, um auf den Kunden bzw. den Patienten einzugehen und Kontakt aufzunehmen?
- ? Welche Fragen stellen Sie, um die Informationen zu erhalten, die Sie zur Beurteilung der Situation brauchen: nämlich die Frage nach dem Patienten, nach der Abklärung der Eigendiagnose, zu den Grenzen der Selbstmedikation und zu den bisherigen Erfahrungen des Patienten mit einer Behandlung?

Antworten des Kunden/Patienten

Auf Ihre Fragen antwortet der Kunde bzw. Patient. Falls Sie die Karten im Rollenspiel verwenden, kann der Rollenspieler, der die Rolle des Kunden übernimmt, die Antworten nach jeder tatsächlich ausgesprochenen Frage geben. Wenn Sie allein mit den Karten arbeiten, lesen Sie, nachdem Sie Ihre Fragen formuliert haben, die Antworten als Ganzes durch und überlegen sich, ob Sie alle wichtigen Fragen gestellt haben.

Hintergrundinformation

Die hier ausgewählten Informationen geben nur einen Einblick in das jeweilige Beratungsthema. Suchen Sie sich themenbezogene Fachliteratur, um Ihr Fachwissen bei Bedarf zu ergänzen und zu vertiefen.

Mögliche Empfehlung

Formulieren Sie eine Empfehlung für Ihren Kunden. Formulieren Sie sie in wörtlicher Rede, um eine Sprache zu finden, die er versteht. Ein Beispiel geben wir Ihnen vor. Ihre Empfehlung kann jedoch von unserer abweichen.

- ▶ Bronchipret® Tropfen (Thymian, Efeu): 3 × tägl. 40 Trpf. für Erwachsene.
- Zusatzempfehlung/Zusatzverkauf**
- ▶ Hustentee, z. B. Sidroga® oder eine Mischung selber zusammenstellen, nach Standardzulassung.
- ▶ Viel Flüssigkeit trinken, um die Schleimproduktion anzuregen.
- ▶ Einreibung für Brust und Rücken, z. B. Pimenthol®.
- ▶ Erkältungsbad.



Ein Herr (ca. 50 J.) kommt in die Apotheke und sagt: *„Bitte einmal Bronchi-irgendwas-Tropfen. Wie auch immer die genau heißen, Thymian war glaube ich drin.“* Er wirkt zunehmend ungehalten bei jeder weiteren Frage, die Sie stellen.

Was ist in diesem Gespräch zu beachten?

Konkreter Wunsch, Präparat unklar. Beratungsbedarf vorhanden? Grenzen der Selbstmedikation? BAK-LL Selbstmedikation (AH: AB Husten), Indikation Husten.

Welche hilfreichen Fragen können gestellt werden?

? Fragen, um das gewünschte Präparat herauszufinden:

Haben Sie das Medikament schon mal genommen? Ist nur Thymian oder sind auch noch andere Bestandteile darin? Meinen Sie Bronchicum®? Meinen Sie Bronchipret®? Beides gibt es als Tropfen. Welche Größe wünschen Sie? 20 ml oder 50 ml.

? Fragen zur Abklärung des Einsatzes der Hustentropfen:

Ist das Medikament für Sie oder sollen Sie es mitbringen? Ist das Arzneimittel für den unmittelbaren Einsatz bestimmt oder füllen Sie damit die Hausapotheke wieder auf? Kann ich Ihnen noch etwas zu den Bronchipret®-Tropfen sagen?

Antworten des Patienten

Sichtlich erleichtert erklärt der Mann, dass er Bronchipret® möchte. Der Kunde hat das Präparat früher schon mal selbst genommen. Er ist erleichtert, dass wir das gewünschte Medikament kennen und vorrätig haben: Bronchipret®-Tropfen 50 ml.

Bei den Fragen nach dem Einsatz des Präparates gibt er keine Antwort, nur, dass er das Präparat kenne. Er kontert mit der Gegenfrage: „*Sie müssen wohl beraten – oder? Ich muss nichts dazu wissen, möchte nur meine Tropfen, danke.*“

Hintergrundinformation

Thymian (*Thymus vulgaris*) als Fluidextrakt in Tropfen wirkt expektorierend und spasmolytisch aufgrund des ätherischen Öls. Efeu (*Hedera helix*) als Fluidextrakt hat eine expektorierende und spasmolytische Wirkung, vor allem durch die enthaltenen Saponine. Die Kombination ist unproblematisch, was NW und WW betrifft.

Husten: Grenzen der Selbstmedikation (Fieber $> 39\text{ }^{\circ}\text{C}$, Dauer länger als 3 Wochen bei Erwachsenen) können hier wegen der mangelnden Kooperation des Kunden nicht bestimmt werden. Unterscheidung zwischen Reizhusten und produktivem Husten nicht möglich.

Mögliche Empfehlung

Bronchipret® ist ein gutes Hustenmittel zum Hustenlösen. Sie haben ja offensichtlich schon gute Erfahrungen damit gemacht. Schön, dass Sie so gut damit zurecht kommen. Damit sollte der Husten von Tag zu Tag besser werden.

Arztbesuch bei auftretendem Fieber $> 39\text{ }^{\circ}\text{C}$ und Anhalten des Hustens über 3 Wochen.