

Ihr Kunde guckt Sie völlig erstaunt an.  
„Sie wollen wirklich wissen, was ich noch  
so alles nehme? Entschuldigung, aber das  
bespreche ich lieber mit meinem **Arzt!**“



© Dan Kosmayer / 123rf.com

# „Was geht Sie das an?“

Selbstverständlich ist unsere pharmazeutische Kompetenz manch einem Kunden nicht – das erleben wir im Apothekenalltag häufig. Grund genug, um uns zu fragen, ob wir diese Kompetenz bei jedem Kunden und jedem Arzneimittel auch wirklich zeigen. Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, was Ihre ureigenste Aufgabe in der Beratung ist? Und möchten Sie, dass der Kunde Ihren fachlichen Rat befolgt? Dann sollten Sie sich so darauf vorbereiten, dass das auch klappt!

Die knappe Zeit, die uns in der Apotheke für die Beratung zur Verfügung steht, verlangt nach einer effizienten Methode. Nach einer, die wirkungsvoll, leicht und dem Kunden gleichzeitig auch angenehm ist. Diese muss sich dafür eignen, sowohl Wechselwirkungen als auch Kontraindikationen möglichst zuverlässig herauszufinden und somit die Arzneimittelerapiesicherheit zu erhöhen. Hierzu habe ich mit unserem Team und mit vielen Seminarteilnehmern sowie in zahlreichen Apothekengesprächen folgende Methode entwickelt.

Prüfen Sie, bevor Sie Ihrem Kunden eine Arzneimittelempfehlung aussprechen, ab, ob sich die bereits ein-

genommenen Medikamente mit der potenziell neuen Empfehlung auch vertragen.

**Interaktionscheck** „Welche weiteren Arzneimittel nehmen Sie ein?“ Sensibilisieren Sie Ihre Kunden dafür, dass es wichtig ist, dass sie andere Medikamenteneinnahmen mit Ihnen besprechen. Kommt es zu Interaktionen, holen Sie den diensthabenden Apotheker dazu.

**Kontraindikationscheck** „Was sollte ich außerdem über Ihren Gesundheitszustand wissen, um Sie optimal zu beraten?“ Viele Ihrer Kunden werden, wenn sie zum ersten Mal mit dieser Frage konfrontiert sind, sie nicht sofort verstehen. Sie können sie dann präzisieren, indem Sie sagen: „Ich meine so etwas wie etwaige Allergien oder Unverträglichkeiten, anstehende Operationen, Schwangerschaft oder Stillzeit?“ Nachdem die grundsätzliche Eignung des Medikaments für diesen Kunden festgestellt wurde, kann es weitergehen. Hierzu wird das betreffende Präparat zunächst ausgehändigt – erst dann folgt kundenorientiert die Nutzenargumentation. Sodann werden die drei wichtigsten Informationen zum Arz-

neimmel genannt, die wir „das Beratungstriop nach Laven“ nennen:

- **Dosierung:** Wie, wann, womit wird das Arzneimittel eingenommen?
- **Dauer:** Wie lange soll es eingenommen werden?
- **Dritte Arzneimittelinformation:** Welche weitere, dritte Information ist die wichtigste, die verbleibt?

In Anschluss an die strukturierte pharmazeutische Beratung folgt der Hinweis auf den Beipackzettel sowie zusätzliche nichtmedikamentöse Empfehlungen. Sollten Sie mehr als drei Informationen zur Verwendung des Arzneimittels geben müssen, dann ist es notwendig, diese für Ihren Kunden aufzuschreiben.

Und so können Sie Herrn Ungläubig antworten: „Mit Ihrem Arzt sollten Sie sich nach wie vor besprechen! Es ist gut, wenn Sie Ihre Arzneimittelerapie selbst in die Hand nehmen. Damit Sie das noch besser tun können, beantworten Sie mir doch bitte folgende zwei Fragen ...“ und schon sind Sie im Gespräch! ■

Anna Laven,  
Apothekerin / Pharmazietrainerin

Empfehlen Sie jetzt Ihren Kunden:

## DHU Schüßler-Salz Nr. 2

Calcium phosphoricum –  
das Salz der Knochen und Zähne.

Für alle, die Großes vorhaben.



Ursula Karven  
Mutter und Schauspielerin



Nr. 1

Bei Anwendern die beliebteste Marke unter den Schüßler-Salzen. (IMS Januar 2013)



DHU Schüßler-Salze stellen nach Meinung der Fachwelt den Goldstandard dar. (GfK Dezember 2012)

Dr. Schüßler Salze®

Aus Überzeugung DHU



Deutsche Homöopathie-Union, Postfach 41 02 80, 76227 Karlsruhe  
[www.schuessler.dhu.de](http://www.schuessler.dhu.de) oder besuchen Sie uns auf  
facebook [www.facebook.com/dhuschuesslerSalze](https://www.facebook.com/dhuschuesslerSalze)

**Calcium phosphoricum D3 [D6, D12]** Biochemisches Funktionsmittel Nr. 2, Zusammensetzung: 1 Tablette enthält: Arzneilich wirksamer Bestandteil: Calcium phosphoricum Trit. D3 [D6, D12] 250 mg. Sonstige Bestandteile: Magnesiumstearat (Ph.Eur.), Weizenstärke, Enthalten Lactose und Weizenstärke. Packungsbeilage beachten! **Calcium phosphoricum Salbe N**, Biochemisches Funktionsmittel Nr.2, Zusammensetzung: 10g Salbe enthalten: Wirkstoff: Calcium phosphoricum Trit. D4 0,1 g. Salbengrundlage: Benzylalkohol (Konservierungsmittel), Emulgierender Cetylstearylalkohol (Typ A)(Ph.Eur.), Dickflüssiges Paraffin (Ph. Eur.), Octyldodecanol(Ph.Eur.), Weißes Vaselin, Gereinigtes Wasser. Die Salbengrundlage enthält Cetylstearylalkohol. Packungsbeilage beachten! **Anwendungsgebiete:** Registrierte homöopathische Arzneimittel, daher ohne Angabe einer therapeutischen Indikation. **Gegenanzeigen:** Tabletten: Überempfindlichkeit (Allergie) gegen Weizenstärke oder einen der anderen Bestandteile. Salbe: Bekannte Unverträglichkeit von Salbenbestandteilen, z. B. Cetylstearylalkohol. **Nebenwirkungen:** Tabletten: Weizenstärke kann Überempfindlichkeitsreaktionen hervorrufen. Salbe: In seltenen Fällen können lokale Unverträglichkeitsreaktionen an der Haut, z. B. eine Kontaktdermatitis, auftreten. Hinweis: Bei der Einnahme eines homöopathischen Arzneimittels können sich die vorhandenen Beschwerden vorübergehend verschlimmern (Erstverschlimmerung). In diesem Fall sollten Sie das Arzneimittel absetzen. DHU Arzneimittel GmbH & Co. KG, Karlsruhe