

# Die Unzugängliche

**Ihre Kundin Frau Zick sieht Sie völlig erstaunt an: „Sie wollen wirklich wissen, was ich noch so alles **nehme**? Entschuldigung, aber das hat hier bei Ihnen noch nie einer gefragt! Das bespreche ich lieber mit meinem Arzt.“**



**N**icht für jeden Kunden ist unsere pharmazeutische Kompetenz selbstverständlich – das erleben Sie im Apothekenalltag häufig. Grund genug, sich zu fragen, ob Sie diese Kompetenz bei jedem Kunden und jedem Arzneimittel wirklich auch zeigen. Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, was Ihre ureigenste Aufgabe in der Beratung ist? Also was neben dem Versorgungsauftrag der Apotheke noch in der Beratung zu erledigen ist, und zwar systematisch? Und möch-

ten Sie, dass der Kunde Ihren fachlichen Rat befolgt? Dann sollten Sie sich so darauf vorbereiten, dass das auch klappt! Die knappe Zeit, die Ihnen in der Apotheke für die Beratung zur Verfügung steht, verlangt nach einer effizienten Beratungsmethode. Diese muss sich dafür eignen, sowohl Wechselwirkungen als auch Kontraindikationen möglichst zuverlässig herauszufinden und somit die Arzneimitteltherapiesicherheit zu erhöhen. Hierzu habe ich mit unserem Team und mit vielen Seminarteilnehmern sowie

in zahlreichen Apothekengesprächen folgende Methode entwickelt. Ich lade Sie und Ihr Team dazu ein, sie in Ihrer Apothekenpraxis einzusetzen: Prüfen Sie, bevor Sie Ihrem Kunden eine Arzneimittelempfehlung aussprechen ab, ob sich die bereits eingenommenen Arzneimittel mit der potenziell neuen Empfehlung vertragen.

**Interaktionscheck** „Welche weiteren Arzneimittel nehmen Sie ein?“ Sensibilisieren Sie Ihre Kunden dafür, dass es wichtig ist, dass sie andere Arzneimittelteileinnahmen mit Ihnen besprechen. Kommt es zu Interaktionen, holen Sie den diensthabenden Apotheker dazu. Ebenfalls zur Arzneimitteltherapiesicherheit gehört das Herausfinden etwaiger Kontraindikationen.

**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?“

## **Das Beratungstrio nach Laven**

Nachdem die grundsätzliche Eignung des Medikaments für diesen Kunden festgestellt wurde, kann es weitergehen. Hierzu wird das betreffende Präparat dem Kunden zunächst ausgehändigt – erst dann folgt kundenorientiert die Nutzenargumentation. Sodann werden die drei wichtigsten Informationen zum Arzneimittel genannt, die wir „das Beratungstrio nach Laven“ nennen:

1. Dosierung: Wie, wann, womit wird das Arzneimittel eingenommen?
2. Dauer: Wie lange soll es eingenommen werden?
3. 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 Frau Zick antworten: „Mit Ihrem Arzt sollten Sie sich nach wie vor besprechen! Es ist gut, wenn Sie Ihre Arzneimitteltherapie 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! ■

*Dr. Anna Laven,  
Apothekerin und  
Kommunikationstrainerin*

Zum Abnehmen

NEU!

# formoline L112 EXTRA

## jetzt auch hochdosiert

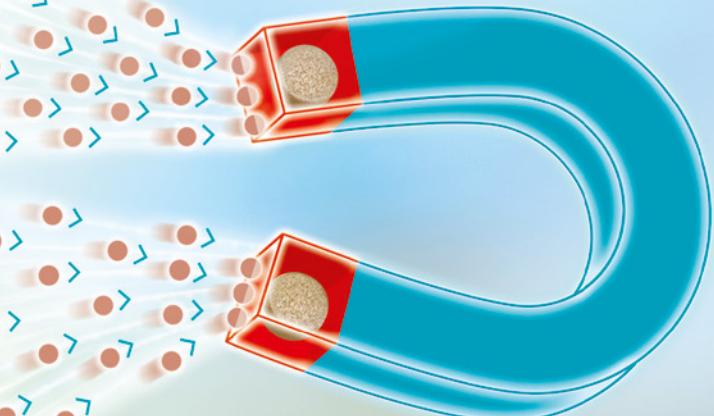


Das neue formoline L112 EXTRA beinhaltet 50 % mehr des hochwirksamen Wirk-Ballaststoffs L112. Es wurde speziell für übergewichtige Personen ab 75 kg entwickelt. Hier kann formoline L112 EXTRA das Abnehmen jetzt noch stärker unterstützen.

### Leichter abnehmen mit starker Anziehungskraft

- ✓ L112 wirkt wie ein starker Kalorienmagnet und zieht bis zu 2/3 der verzehrten kalorienreichen Nahrungsfette an sich
- ✓ einzigartig aus natürlichen Quellen
- ✓ wirkt nachweislich und ist millionenfach bewährt

**Apothekenexklusiv von Certmedica, Aschaffenburg**



Profitieren Sie von der  
magnetisierenden Markteinführung und  
bevorraten Sie sich jetzt!

- ✓ große Print- und TV-Kampagne
- ✓ aufmerksamkeitsstarke Werbemittel für Ihr Schaufenster und Ihre Offizin
- ✓ individuelle Produktschulungen – kostenlos für Ihre Mitarbeiter
- ✓ u. v. m.

Einfach anrufen: 0 60 21 / 150 93 380

