

Der Vertrauensseelige

Sie stellen fest, dass mit der Verordnung auf dem Rezept Ihres Kunden etwas nicht stimmt. Auf Ihre Nachfrage hin sagt Ihr Kunde: „Holen Sie es mir doch einfach – Sie sehen doch, dass der **Arzt** das verordnet hat, Fräulein.“



© moodboard / moodboard / Thinkstock

Sie sind verantwortlich für jede Arzneimittelabgabe! Wenn Sie einen Fehler in einer Verordnung vermuten, sollten Sie den diensthabenden Apotheker zu Rate ziehen. Es ist zwar nicht wünschenswert, aber durchaus möglich, dass auch in einer Arztpraxis Fehler in Verordnungen stattfinden. Gerade während Krankenhausaufenthalten kann es passieren, dass Arzneistoffe von anderen Herstellern verordnet werden. Geht der Patient wieder zu seinem

Hausarzt, ist es ein bekannter Fehler, dass der gleiche Arzneistoff von zwei unterschiedlichen Herstellern verordnet werden kann – einmal von demjenigen, der im Krankenhaus verordnet worden ist, und einmal von dem ursprünglichen Hersteller, den der Patient schon länger verordnet bekommt.

Raubtiere bändigen So zumindest fühlt sich die Situation an, in der Sie jetzt sind. Denn kommunikativ bedeutet das, einen Weg zu finden, Ihren

Apothekerkollegen von der Notwendigkeit der Intervention zu überzeugen, die richtigen Worte für den Patienten zu finden und die nötige Information in einer belastbaren Form in der kurzen zur Verfügung stehenden Zeit zu finden.

Schritt 1: Der Kunde Nach der aktuellen Apothekenbetriebsordnung muss die Apothekenleitung genaue Vorgaben bezüglich der Beratung machen. Der genannte Fall mit der Doppelverordnung sollte vorher durchgedacht worden sein und Ihre Pflicht in diesem Fall feststehen. Nachdem Sie das grundsätzliche Problem erkannt haben, sollten Sie daher so vorgehen, wie Ihre interne Beratungsrichtlinie es vorsieht und den zuständigen Apotheker hinzuziehen. Selbstverständlich sollten Sie für Ihren Kunden eine höfliche Formulierung bereithalten: „Lieber Herr Schulz, ich komme sofort Ihrem Wunsch nach. Zuvor ist es jedoch notwendig, dass meine approbierte Kollegin einmal über die Verordnung schaut. Das ist bei uns so fest geregelt und dient dazu, Ihnen bestmöglich zu helfen.“

Schritt 2: Der Apotheker In der Regel wird Ihr Kollege oder Ihre Kollegin ebenfalls mit Kunden beschäftigt sein. Daher sollten Sie auch eine Vorge-

hensweise festlegen, wie Sie unterbrechen dürfen, wenn Sie Hilfe in Anspruch nehmen müssen. Am besten ist es, das Gespräch zu unterbrechen, indem Sie sich zunächst bei dem Gesprächspartner Ihres Kollegen die Erlaubnis dafür einholen: „Entschuldigung, ich muss leider kurz stören, erlauben Sie?“ um dann in knappen Worten Ihrem Kollegen zu beschreiben, was das Problem ist, ohne auf Diskretion zu verzichten. Beispiel: „Ich benötige gleich deine Hilfe bezüglich einer Wirkstoffmenge“.

Schritt 3: Der Arzt Bevor Ihr Kollege mit dem behandelnden Arzt spricht, sollte er seine Vorgehensweise dem Apothekenkunden kurz schildern. Schließlich muss dieser verstehen, warum seine Verordnung derartigen Aufwand verursacht. Eine mögliche Formulierung ist: „Lieber Herr Schulz, ich möchte gern zunächst mit Ihrem Arzt sprechen. Hintergrund ist die hohe verordnete Menge von Wirkstoff X, die sowohl von dem abweicht, was Sie bislang bekommen haben, als auch von dem, was die Leitlinie empfiehlt. Was Sie bislang bekommen haben, kann ich anhand Ihrer Kundenkarte leicht erkennen. Was die Leitlinie, und somit die Wissenschaft sagt, habe ich gerade nachgeschaut – und darüber werde ich nun mit Ihrem Arzt reden! Ich bin gleich wieder da.“ ■

*Dr. Anna Laven,
Apothekerin und
Kommunikationstrainerin*