

Die evidenzbasierte Beratung

Die Frage ist nicht neu. Täglich wird sie uns gestellt: „Was ist das beste Mittel gegen meine Beschwerden?“ Doch die Antwort hat sich im Laufe der **Zeit** verändert. Wagen Sie einen Blick auf die evidenzbasierte Beratung in der Apotheke.

Was bedeutet „evidenzbasiert“? Die meisten empfehlen ein Arzneimittel deshalb, weil der Kunde es verlangt. Oder weil sie selber gute Erfahrungen damit gemacht haben. Zählen Sie sich auch dazu? Falls ja, lassen Sie einige der Ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten weg, um Ihren Kunden tatsächlich die allerbeste Beratung und die allerbesten Arzneimittel zukommen zu lassen: die Datenlage. Spätestens seitdem die neue Apothekenbetriebsordnung Beratung zur Pflicht gemacht hat, ist es ein Muss für jede Apotheke, die eigene Beratungspraxis nochmal unter die Lupe zu nehmen, sie wissenschaftlichen Überprüfungskriterien auszusetzen und neue Beratungsrichtlinien zu erlassen.

„Evidenzbasiert“ Teil 1: Die Erfahrung des Beraters Jede PTA und jeder Apotheker haben mal in der Apotheke ohne großes Produkt- und Beratungswissen angefangen. Ganz klar, dass sie sich an erfahreneren Kollegen orientiert haben. Hat Kollegin Präparat x bei Krankheit y empfohlen,

haben sie ihre Empfehlung gerne übernommen. Mit der Zeit haben sie dann selber Erfahrungen mit der Empfehlung gemacht und fühlten sich „sicher“ dieses Arzneimittel zu empfehlen.

„Evidenzbasiert“ Teil 2: Der Kundenwunsch Vielfach nimmt Ihnen aber der Kunde diese mitunter lästige Qual der Wahl ab. Gewappnet mit einem Zeitungsausschnitt betritt er die Apotheke und verlangt manchmal wortlos die Herausgabe des beworbenen Produkts. Als serviceorientierte Apotheke kommen Sie seinem Wunsch entgegen und liefern ohne zu murren – denn schließlich holt er sich besagtes Produkt in einer anderen Apotheke, wenn Sie ablehnen. Das können Sie sich nicht leisten. Inzwischen haben Sie sich daran gewöhnt, dass der Kunde zu entscheiden hat. Sogar die Endverbraucherwerbung in Zeitschriften und im Fernsehen wird als Einkaufskriterium für die Arzneimittelauswahl Ihrer Apotheke betrachtet.

„Evidenzbasiert“ Teil 3: Die Datenlage Wie viel Wissenschaft benötigt die Selbstmedikation? Aus unserer Sicht genauso viel wie die Verordnung:

Alles, was geht. Sie sollten die vorhandenen Daten berücksichtigen und sie in Ihre Entscheidung für die Arzneimittelauswahl einfließen lassen. Sicher werden Sie hier und da an Grenzen stoßen, da das Interesse der wissenschaftlichen Gemeinde für die Selbstmedikation erst jung ist. Insofern wird noch Zeit vergehen, bis tatsächlich für jede Selbstmedikationsindikation eine evidenzbasierte Leitlinie existiert. Aber bis dahin können Sie sehr wohl

aus der Fachinformation des betreffenden Arzneimittels die wissenschaftliche Datenlage ableiten. Das geht recht schnell, insbesondere, wenn man mit den so genannten „Schnelldrehern“ startet.

So werden Sie in Zukunft sehr viel souveräner bei der Auswahl Ihrer Selbstmedikationsempfehlungen vorgehen können. ■

*Dr. Anna Laven,
Apothekerin und
Kommunikationstrainerin*



© caftor / fotolia.com