



Informations- und Beratungshinweise in öffentlichen Apotheken



Dieser Leitfaden dient zur Eigen- und Fremdbeurteilung der Beratung und Information bei der Abgabe von Arzneimitteln auf ärztliche Verordnung sowie im Rahmen der Selbstmedikation. Indikations-, Arzneimittel- oder patientenspezifische Details sind naturgemäß nicht enthalten und müssen situationsorientiert berücksichtigt, d. h. erfragt und beantwortet werden. Bei der Selbstmedikation wurde bewusst zwischen einer Symptomschilderung und einem speziellen Präparatwunsch unterschieden, da sich diese zwar nicht grundsätzlich inhaltlich, aber doch bezüglich des Beratungsablaufes in der Praxis unterscheiden. Auch bei konkretem Präparatwunsch darf – insbesondere bei in der Apotheke unbekanntem Patienten/Kunden – nicht davon ausgegangen werden, dass das Präparat für die Beschwerden am besten geeignet ist und kein Fehlgebrauch vorliegt.

Es empfiehlt sich, das bestehende Pseudo Customer-Konzept der Bundesapothekerkammer und der Landesapothekerkammern („Hilfe zur Selbsthilfe“, Coaching) in die Umsetzung dieser Empfehlungen einzubinden.

Die Informations- und Beratungshinweise der ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände, der Bundesapothekerkammer und des Deutschen Apothekerverbandes e. V. wurden auf Basis der Leitlinien der Bundesapothekerkammer zur Qualitätssicherung (www.abda.de) und weiterer Standards zur pharmazeutischen Beratung und Information in öffentlichen Apotheken erstellt.

Im Folgenden sind die wichtigsten Gesprächsinhalte für die Patienteninformation und Beratung

A. bei der Abgabe eines verschriebenen Arzneimittels

B. in der Selbstmedikation

B1. bei Symptomschilderung

B2. bei Präparatwunsch

aufgeführt und durch exemplarische Gesprächsabläufe verdeutlicht.

Die Beispiele dienen als mögliche Szenarien und sind als Übungs- und Umsetzungshilfen für die Apotheke gedacht. Sie können und sollen selbstverständlich nicht alle möglichen Fragen oder Situationen berücksichtigen.

A. **Patienteninformation und -beratung bei Abgabe eines verschriebenen Arzneimittels**

- Für wen ist das Arzneimittel bestimmt?
- Handelt es sich um eine Erst- oder Wiederholungsverordnung? (Klärung, in wie weit das Arzneimittel bereits bekannt ist.)
- Für welche Indikation ist das Arzneimittel bestimmt?
- Welche Informationen müssen dem Patienten vermittelt werden?
 - Klärung von Kontraindikationen und potenziellen Interaktionen mit klinischer Relevanz.
 - Informationen zur Dosierung, Anwendung und gegebenenfalls Behandlungsdauer.
 - Relevante unerwünschte Arzneimittelwirkungen (UAW) und Warnhinweise.
 - Gegebenenfalls besondere Lagerungsvorschriften.

AI. Patienteninformation und -beratung bei Abgabe eines verschriebenen Arzneimittels

Beispiel

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Einstieg	Für wen ist das Arzneimittel?	Klärung, ob Sie mit dem Patienten oder „Boten“ sprechen, Klärung von Kontraindikationen (eine Abgabe an „Boten“ ist problematisch, wenn nicht alle Fragen geklärt werden können).
	Welche Erfahrungen haben Sie mit diesem Arzneimittel?	Einschätzung des Informationsbedarfs; Arzneimittel bereits bekannt?
	Wogegen haben Sie das Medikament verordnet bekommen?	Erfragung der Indikation.
	Wie sollen Sie das Arzneimittel anwenden?	Klärung der Dosierung und der Art der Anwendung.
	Wie lange sollen Sie das Arzneimittel anwenden?	Klärung der Therapiedauer.
	Nehmen Sie weitere Arzneimittel ein? Welche?	Klärung möglicher Interaktionen (oder Kontraindikationen).
Dialog: Information und Beratung	Bei manchen Patienten können Unverträglichkeiten, z. B. Durchfall, Kopfschmerzen, auftreten. Sollten Sie etwas bemerken, wenden Sie sich bitte an uns oder Ihren Arzt.	Hinweis auf potenzielle UAW und Information zum Umgang damit.

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Zusätzliche Beratung	Arzneimittelnutzen für den Patienten.	Complianceförderung.
	Ergänzende (nicht medikamentöse) Maßnahmen zur Linderung der Beschwerden.	Vermittlung unterstützender Maßnahmen.
Gesprächsabschluss	Hinweise auf mögliche Ursachen einer Erkrankung.	Vermittlung präventiver Maßnahmen.
	Haben Sie noch Fragen?	Gesprächsangebot.
	Falls sich im Laufe der Anwendung noch Fragen ergeben, können Sie sich jederzeit an uns wenden.	

Eigene Notizen:

B. Patienteninformation und -beratung in der Selbstmedikation

BI. Symptomschilderung

- Für wen ist das Arzneimittel bestimmt?
- Ist eine Selbstmedikation vertretbar?
 - In Bezug auf den Patienten, z. B. Alter, Schwangerschaft.
 - In Bezug auf die vorliegenden Beschwerden (Hinterfragen der Eigendiagnose des Patienten, z. B. Art, Dauer, Häufigkeit, Stärke, weitere Begleitsymptome).
 - In Bezug auf die Gesundheitssituation des Patienten (bestehende Erkrankungen und weitere (Selbst-)Medikation).
- Wenn eine Selbstmedikation vertretbar ist, welches Fertigarzneimittel ist geeignet?
 - Auswahl in Abhängigkeit der erhaltenen Informationen und Präparateerfahrungen des Patienten.
- Welche Informationen müssen dem Patienten vermittelt werden?
 - Informationen zur Dosierung, Anwendung und Behandlungsdauer.
 - Relevante UAW und Warnhinweise inklusive Wechselwirkungen.
 - Gegebenenfalls besondere Lagerungsvorschriften.
 - Grenzen der Selbstmedikation (Hinweis auf Verhalten bei Symptomverschlechterung oder Unwirksamkeit des Arzneimittels, z. B. Empfehlung eines Arztbesuches mit Zeitangabe bzw. Zeitdauer der Einnahme).

BI. Symptomschilderung

Beispiel

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Einstieg	Für wen ist das Arzneimittel?	Klärung, ob Sie mit dem Patienten oder „Boten“ sprechen, Klärung von Kontraindikationen (eine Abgabe an „Boten“ ist problematisch, wenn nicht alle Fragen geklärt werden können).
Hinterfragen der Eigendiagnose und Grenzen der Selbstmedikation	Welche Beschwerden haben Sie? Seit wann? Wie häufig treten sie auf?	Klärung der Beschwerden.
	Welche Therapien/ Arzneimittel wurden bisher angewendet? Mit welchem Erfolg?	Klärung des Informationsbedarfs und eines eventuellen Missbrauchs.
	Haben Sie irgendwelche Erkrankungen? Nehmen Sie weitere Medikamente ein? Sind Sie (regelmäßig) beim Arzt in Behandlung?	Klärung potenzieller Interaktionen und Kontraindikationen.
Information und Beratung	Beispiel: Am besten zerkaugen oder lutschen Sie die Tabletten 1 Std. nach den Hauptmahlzeiten.	Informationen zur Dosierung und Arzneimittelanwendung.

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Zusätzliche Beratung	Der Abstand zur Einnahme anderer Medikamente sollte 2 bis 3 Std. betragen, damit deren Wirkung nicht beeinträchtigt wird.	Hinweis auf Wechselwirkungen.
	Wenn sich Ihre Beschwerden nicht in ... Tagen bessern, wenden Sie sich bitte an uns oder an Ihren Arzt.	Grenzen der Selbstmedikation mit dem Patienten besprechen.
	Arzneimittelnutzen für den Patienten.	Complianceförderung.
	Nicht medikamentöse Maßnahmen oder sinnvolle Zusatzempfehlung ansprechen.	Vermittlung unterstützender Maßnahmen oder Produkte.
Gesprächsabschluss	Falls erkennbar: Hinweise auf mögliche Ursachen der Beschwerden besprechen.	Vermittlung präventiver Maßnahmen.
	Haben Sie noch Fragen?	Gesprächsangebot.

Eigene Notizen:

B2. Präparatewunsch

- Für wen ist das Arzneimittel bestimmt?
- Ist eine Selbstmedikation vertretbar und das gewünschte Präparat geeignet?
 - In Bezug auf den Patienten, z. B. Alter, Schwangerschaft.
 - In Bezug auf die vorliegenden Beschwerden (Hinterfragen der Eigendiagnose des Patienten, z. B. Art, Dauer, Häufigkeit, Stärke, weitere Begleitsymptome).
 - In Bezug auf die Gesundheitssituation des Patienten (bestehende Erkrankungen und weitere (Selbst-) Medikation).
- Hinterfragen der Kenntnisse zur Dosierung, Anwendung und Behandlungsdauer.
- Welche weiteren Informationen müssen dem Patienten vermittelt werden?
 - Relevante UAW und Warnhinweise inklusive Wechselwirkungen.
 - Gegebenenfalls besondere Lagerungsvorschriften.
 - Grenzen der Selbstmedikation (Hinweis auf Verhalten bei Symptomverschlechterung oder Unwirksamkeit des Arzneimittels, z. B. Empfehlung eines Arztbesuches mit Zeitangabe bzw. Zeitdauer der Einnahme).

B2. Präparatwunsch Beispiel

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Einstieg	Für wen ist das Arzneimittel?	Klärung, ob Sie mit dem Patienten oder „Boten“ sprechen, Klärung von Kontraindikationen (eine Abgabe an „Boten“ ist problematisch, wenn nicht alle Fragen geklärt werden können).
Hinterfragen des Präparatwunsches und Grenzen der Selbstmedikation	Gegen welche Beschwerden wollen Sie das Arzneimittel einnehmen? Wie häufig und seit wann treten diese auf?	Klärung der Eigendiagnose.
	Nehmen Sie weitere Medikamente ein oder haben Sie sonstige Erkrankungen?	Klärung potenzieller Interaktionen und Kontraindikationen.
Hinterfragen der Anwendung/ Information und Beratung	Wie wenden Sie das Arzneimittel an bzw. wie oft nehmen Sie es ein?	Abklärung der korrekten Anwendung gegebenenfalls weitere Informationen.
	Wenn sich Ihre Beschwerden nicht in ... Tagen bessern, wenden Sie sich bitte an uns oder an Ihren Arzt.	Grenzen der Selbstmedikation mit dem Patienten besprechen.

Gesprächsstadium	Gesprächsinhalt	Gesprächsabsicht
Zusätzliche Beratung	Arzneimittelnutzen für den Patienten.	Complianceförderung.
	Nicht medikamentöse Maßnahmen oder sinnvolle Zusatzempfehlung ansprechen.	Vermittlung unterstützender Maßnahmen oder Produkte.
	Falls erkennbar: Hinweise auf mögliche Ursachen der Beschwerden besprechen.	Vermittlung präventiver Maßnahmen.
Gesprächsabschluss	Haben Sie noch Fragen?	Gesprächsangebot.

Eigene Notizen:

Beispiele für weiterführende Informationen

- ABDA Pharma-Daten-Service, Eschborn:
ABDA-Datenbank inklusive C•A•V•E-Module.
Siehe dort auch Kunden- bzw. Patiententexte.
- Bundesapothekerkammer (Hrsg.):
Leitlinien zur Qualitätssicherung
(jeweils aktuelle Fassung).
www.abda.de
- Braun, R. und Schulz, M.:
Selbstbehandlung. Beratung in der Apotheke.
Govi-Verlag, Eschborn 1994, inklusive 6. Erg.-Lfg. 2003.
- Framm, J. et al.:
Arzneimittelprofile für die Kitteltasche.
Wirkstoffbezogene Beratungsempfehlungen für die
Pharmazeutische Betreuung.
Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart, 2. Auflage 2001.
Aktuelle Profile unter:
www.hirsch-apotheke-wismar.de/Profile.html
- Lennecke, K.:
Das Kundengespräch in Apotheken.
Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart, 2. Auflage 2000.

