

# „Wie, ich werde davon abhängig?“



© blobbotronic / fotolia.de

**V**ielleicht ist er ja wirklich süchtig: Arzneimittelabhängigkeit ist kein seltenes Phänomen. Nun kommt es aber darauf an, wie Sie mit oben beschriebener Reaktion umgehen. Wenn Sie versuchen, sich durch lange Konversation und Beschwörungsversuche vor einem eigenen Versagen zu schützen und gleichzeitig versuchen, es Ihrem Kunden (in diesem Fall ist es wahrscheinlich ein Stammkunde, den Sie schon lange kennen) so recht zu machen wie irgend möglich, machen Sie sich der so genannten Co-Abhängigkeit schuldig. Sie merken, ob Sie dies sind, an folgenden Gefühlen: Sie fühlen sich erheblich besser, wenn Sie das Gefühl haben, Ihren Kunden zu kontrollieren; Sie fühlen sich für seine Bedürfnisse wesentlich mehr verantwortlich als für Ihre eigenen; oder Sie mischen sich soweit in sein Leben ein, mit der Absicht, ihn davon abzuhalten, die Verantwortung für sein eigenes Leben zu übernehmen. Sollten Sie tatsächlich die Vermutung haben, dass Ihr Kunde süchtig ist, dann ist es besser, seinen

Gerade haben Sie dem Kunden gesagt, dass er das **Arzneimittel**, das er vom Arzt bekommen hat, bereits zwei Mal diesen Monat von einem anderen Mediziner verschrieben bekommen hat – und er flippt daraufhin aus.

Arzt zu benachrichtigen und Ihrem Kunden auf obige Bemerkung wie folgt zu antworten: „Ja, so ähnlich könnte es werden. Daher spreche ich Sie an, um herauszufinden, welche Vorgehensweise ich Ihnen jetzt am besten empfehlen kann. Denn ich möchte Ihnen nichts wegnehmen – aber ich möchte Ihnen vor allem auch nicht schaden.“

**Vielleicht fühlt er sich nur gegängelt** Sicher haben Sie die Arzneimitteltherapiesicherheit im Blick, aber wie fühlt sich Ihr Kunde, wenn Sie ihn bei einem kleinen Betrug ertappen? Sicher nicht gut. Versuchen Sie, dass er sein Gesicht wahren kann und machen Sie nicht zu viele Worte drum rum. Kommen Sie direkt zur Sache: „Herr Rotkopf, ich vermute, dass Sie nicht richtig eingestellt sind. Das betrifft viele unserer Kunden zu einem bestimmten Zeitpunkt ihrer Therapie und ist nicht außergewöhnlich. Sie trifft sicher keine Schuld, handeln müssen Sie dennoch. Ich schlage vor, dass Sie einen Termin mit Ihrem Arzt vereinbaren. Dabei sollten Sie ihm auch von den anderen Verschreibungen berichten. Möchten Sie, dass ich Ihnen ein paar Details dazu notiere?“

**Vielleicht ist es ein Missverständnis** Wer weiß, wie es zu besagter Mehrfachverordnung kam? Solange man nicht in Ruhe darüber sprechen kann, wird man es nicht wirklich herausfinden. Hier kann es geeignet sein, einfach mal die Fakten auf den Tisch zu legen. Sorgen Sie mit Ihrer Körpersprache dafür, dass Ihr Kunde Sie als Helfer und nicht als Feind ansieht. Sie könnten zum Beispiel sagen: „Ich möchte Ihnen einen Vorschlag machen. Wie wäre es, wenn wir die Dinge einmal kurz besprechen, sodass Sie die Sicherheit bekommen, das Beste für sich und Ihre Gesundheit zu tun? Mir ist einfach aufgefallen, dass Sie dieses gleiche Medikament dreifach verordnet bekommen haben. Auch wenn ich nicht Ihr behandelnder Arzt bin, so ist es doch meine Pflicht, Sie vor Schaden zu schützen. Denn auch wenn ein Medikament in der richtigen Dosierung dazu geeignet ist, Ihre Gesundheit zu schützen, so kann es Ihnen doch in der falschen Dosierung sehr schaden. Und das ist mir gerade aufgefallen. Für welchen Zeitraum sind denn die Verordnungen vorgesehen?“ ■

*Anna Laven, Apothekerin /  
Pharmazietrainerin*

**orthim**

Gesundheit im Gleichgewicht

# Wir mischen Sie auf!

Die neuen Mineralstoff-Creme-Mischungen von Orthim sind da.



Zur unterstützenden  
Pflege der Haut bei  
Ekzemen

Zur unterstützenden  
Pflege der Haut bei  
Gelenk- und Muskel-  
beschwerden

Zur unterstützenden  
Pflege der Haut  
bei Akne

Zur unterstützenden  
Pflege der Haut bei  
Neurodermitis

Zur unterstützenden  
Pflege der Haut bei  
Venenleiden