

Wie sage ich es dem **Arzt?**

Rezepturen müssen vor der Herstellung auf ihre **Plausibilität** geprüft werden. Fallen diese bei der Prüfung durch, steht ein Gespräch mit dem verordnenden Arzt an – nicht immer ganz einfach!

Eigentlich war es ja schon immer Aufgabe der Apotheke, eine Rezeptur auf die richtige Dosierung, auf Inkompatibilitäten und ähnliches zu prüfen. Nach der neuen Apothekenbetriebsordnung muss dies jetzt aber auch ausgiebig dokumentiert

der die Verordnung stammt, läuft leider nicht immer so, wie man sich das wünscht. Natürlich gibt es Ärzte, die das Wissen von PTA und Apotheker anerkennen und dankbar für solche Hinweise sind, die ja letztlich ihren Patienten zugute kommen. Man hat es aber auch mit Ärzten zu tun, die auf ihre Rezeptur bestehen, mit dem Hinweis, dass sie diese Zubereitung schon seit Jahren verordnen und dass sie bisher immer geholfen hätte – selbst wenn klar ist, dass sich der Wirkstoff schon auf dem Weg von der Apotheke nach Hause zersetzt. Dann sollte man sich nicht ärgern, sondern beim nächsten Gespräch einige Dinge beachten.

Kommunikation kann man lernen Zunächst einmal spielt die eigene Selbstwahrnehmung eine große Rolle. Erkennen Sie Ihre Fähigkeiten an. Sie haben eine umfassende Ausbildung in Galenik, der einzigen wirklich ureigenen pharmazeutischen Disziplin. Notieren Sie vor dem Gespräch die Fakten, die Sie ansprechen möchten. So vermeiden Sie, dass Ihnen bestimmte Fachausdrücke nicht mehr in den Sinn kommen. Vorteilhaft ist es auch, wenn Sie das Problem nicht nur benennen, sondern auch gleich eine Lösung beziehungsweise eine Alternative vorschlagen können. Suchen Sie sich einen ruhigen Platz für das Telefonat, wo Sie sich auf das Gespräch konzen-

trieren können und nicht gestört werden. Seien Sie stets höflich, aber keinesfalls unterwürfig. Sätze, wie: „Entschuldigen Sie bitte die Störung“, klingen nicht nach einem gleichwertigen Gesprächspartner, der etwas Wichtiges vorzubringen hat. Damit begeben Sie sich in die Rolle eines Bittstellers, den man genervt loswerden will. Beginnen Sie das Gespräch lieber mit: „Gut, dass ich Sie erreiche!“ oder mit „Hallo Herr Dr. Müller, ich möchte die Rezeptur von Frau Meyer herstellen und da ist mir etwas aufgefallen“. Bringen Sie Ihre Einwände präzise rüber und konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche. Machen Sie dabei keine Schuldzuweisungen, das mag niemand und führt nur zu unnötigen Spannungen. Keiner kann alles wissen. Nehmen Sie Einwände ernst und lassen Sie den Arzt ausreden. Unverschämtheiten und Beleidigungen müssen Sie sich natürlich nicht gefallen lassen. Reagieren Sie darauf mit heiterer Gelassenheit. So zeigen Sie, dass Sie selbstsicher und von ihren Argumenten überzeugt sind. Vielleicht gewöhnt sich dann auch ein bislang eher als überheblich bekannter Arzt einen kollegialen Ton an und merkt, dass es hier nicht um seine Kompetenz, sondern um die optimale Therapie für seine Patienten geht. ■



© contrastwerkstatt / fotolia.com

werden. Da fällt es noch eher auf, wenn beispielsweise ein Wirkstoff bei dem pH-Wert, der in der Salbengrundlage herrscht, gar nicht stabil ist. Der Anruf in der Arztpraxis, aus

Sabine Bender,
Apothekerin / Redaktion