

Sagen Sie es ihrem Kunden!

Hinreichende Information und Beratung des Kunden ist auch bei der **Abgabe** von Rezepturen zu leisten. Hier können Sie als PTA mit ihrer Kompetenz punkten und für eine gute Compliance sorgen.



© Stockbyte / Stockbyte / Thinkstock

Wie oft haben Sie im Kundenkontakt schon festgestellt, dass von den Informationen des Arzt-Patienten-Gesprächs nur Bruchstücke vom Kunden erinnert werden? Bei Rezepturen fehlt zudem die Möglichkeit bestimmte Dinge in einem Beipackzettel nachzulesen, sodass es hier besonders wichtig ist zu klären, ob der Kunde alles Wesentliche bezüglich Wirkung und Anwendung verstanden hat.

Es gibt vieles zu sagen...

Eine Drehdosierkruke ist nicht unbedingt selbsterklärend und eine kurze Erläuterung der Handhabung kann sehr nützlich sein. Auch auf das Erscheinen der roten Dosierhülse sollten Sie den Kunden aufmerksam machen oder zumindest den entsprechenden Aufkleber auf der Kruke anbringen. Eine Salbe, die nicht weiß ist, ist dem Kunden eventuell suspekt. Da ist es gut, diesen Punkt bei der Abgabe erwähnt zu haben. Jede Mutter,

die den Inhalt von pädiatrischen Kapseln verabreichen muss, freut sich über eine Demonstration des leichten Kapselöffnens (Unterteil mit zwei Fingern leicht zusammendrücken und Oberteil unter Drehen abheben). Ihr Kunde wird das Mitgeben einer Tubenentleerungshilfe oder von Fingerlingen bei Rezepturen für den Analbereich genauso wertschätzen wie einen Hinweis auf mögliche Verfärbungen von Haut und/oder Kleidung bei der Anwendung von Rivanol-Lösung oder aluminiumhaltigen Deogelen. Bei Zubereitungen mit Wollwachs (auch in Lanolin) oder PHB-Estern lohnt sich gegebenenfalls ein Blick in den Allergiepass des Kunden. Selbst Informationen, die bereits auf dem Etikett des Abgabegefäßes stehen oder als Aufkleber angebracht sind, dürfen Sie ruhig noch einmal ansprechen, so zum Beispiel das „Vor Gebrauch schütteln!“ oder das „Dünn auftragen!“ bei kortisonhaltigen Rezepturen. Ebenso eine notwendige Kühlschränklagerung oder eine Vermeidung derselbigen, wie zum Beispiel bei Aqua Conservans-haltigen Mundspüllösungen (nicht unter 15 °C).

Wichtiges können Sie mit einem Leuchtstift auf dem Eti-

kett hervorheben, zum Beispiel der Hinweis „Für die Hände“. Gerade wenn der Kunde zwei Rezepturen für verschiedene Körperstellen mit unterschiedlichen Wirkstoffen erhält, ist die korrekte Anwendung sicherzustellen.

Eigenen Beipackzettel mitgeben

Bei Rezepturen, die ausführlichere Anwendungshinweise erfordern, bietet es sich an, diese in schriftlicher Form mitzugeben. Kommt eine erklärungsbedürftige Rezeptur häufiger vor, können Sie sich einen individuellen, vielleicht mit Apothekenlogo und Telefonnummer versehenen Beipackzettel entwerfen. Im DAC/NRF sind bei fast jeder Rezeptur Anwendungshinweise hinterlegt, sodass sich hier viele Anregungen für entsprechende Beratungsthemen finden lassen.

All diese Beispiele zeigen, dass die Abgabe von Rezepturen für Sie als beratungsaktive PTA vielfältige Möglichkeiten bietet, Kompetenz zu zeigen und die Kundenbindung zu stärken. ■

*Christa Schuchmann,
Apothekerin*