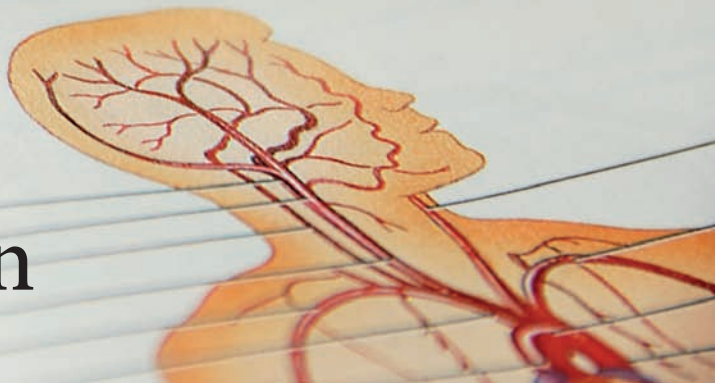


Gesprächstipps im Umgang mit medizinisch vor- gebildeten Kunden



© raika / www.fotolia.com

Eigentlich denken Sie, dass Sie ein gutes Fachwissen haben. Doch nun steht ein Kunde vor Ihnen, der seinen Arztausweis zückt –und Ihr Selbstbewusstsein bricht zusammen.

Sie sind seit 20 Jahren PTA und seit fünf Jahren an der praktischen Ausbildung von PTA beteiligt. Oder Sie arbeiten seit Jahren in der öffentlichen Apotheke und sammeln 100 Fortbildungspunkte – pro Jahr. Wie kommt es eigentlich, dass wir trotzdem verunsichert sind und aufhören pharmazeutisch zu beraten, sobald ein Arzt vor uns steht?

Ist pharmazeutische Beratung eine exakte Naturwissenschaft? Viele von uns haben im Rahmen ihrer Ausbildung gelernt, dass es ganz klare Unterscheide gibt zwischen richtig und falsch. Wir haben Analysen gekocht und bestimmte Substanzen darin nachgewiesen. Wir haben DC, GC und HPLC benutzt. Unsere Wissenschaft ist eine exakte

Wissenschaft und wir haben es gelernt, Dinge richtig zu machen. Wir können nicht nur 0,01 Gramm auf der Handwaage auswiegen, sondern wir lieben es sogar, das zu tun. Und da der Einsatz für Handwaagen mitunter nicht mehr so häufig vorkommt, möchten wir gerne die Sicherheit der exakten Wissenschaft auf all das ausdehnen, was wir tun. Doch ist das in der Beratung zum Arzneimittel mitunter schwierig, denn neben den exakten Dingen, die in der Fachinformation stehen und die wir selbstverständlich berücksichtigen sollten, kommen die vielen nichtexakten Dinge, die zur Person gehören, die vor uns steht. Und hier wollen wir uns vor dem Arzt erst recht keine Blöße geben.

Es gibt keinen Königsweg Ärzte lernen andere Dinge als Apotheker oder PTA. Auch Heilpraktiker lernen andere Dinge als Ärzte. Und Psychologen haben noch mal ganz andere Schwerpunkte. Physiotherapeuten können Orthopäden für unwissend halten und umgekehrt genauso. Unsere Wahrheit setzt sich aus dem zusammen, was wir gelernt haben. Dummerweise auch aus dem, was wir nicht gelernt haben: Wir halten Dinge schlicht für falsch oder

nicht existent, wenn sie nicht zu unserem direkten, aktiven Wissensschatz gehören. Und so kann es sein, dass eine Berufsgruppe missbilligend die andere betrachtet, vermittelt diese doch zumindest zum Teil einen anderen Aspekt der Wahrheit. Hier hilft nur:

Zuhören und miteinander reden Im Umgang mit medizinisch vorgebildeten Menschen kann es uns passieren, dass unser Wissen möglicherweise nicht ausreicht, um unseren Gesprächspartner bis ins Letzte zu verstehen. Aber das ist auch nicht notwendig, solange wir alles verstanden haben, um sachgerecht pharmazeutisch zu beraten – das ist unsere Hauptaufgabe.

Ihr Kunde ist ein Arzt. Der Arzt ist Ihr Kunde. Unterscheiden Sie sorgfältig, ob dieser Arztkunde gerne einfach eine Leistung ausgeführt hätte, wie zum Beispiel ein Medikament ausgehändigt bekommen möchte für einen Patienten, oder ob er selber krank ist – ist das der Fall, so sollten Sie ihm Ihre Beratung zukommen lassen, unabhängig von seiner Grundausbildung. Machen Sie sich deutlich, dass wir in der Apotheke die Arzneimittelfach-

leute sind, während Ärzte sich mit den Therapien besser auskennen. Und daher ist auch gegenüber einem Menschen mit medizinischem Vorwissen die gleiche Sorgfaltspflicht zu wahren wie gegenüber jedem anderen Apothekenkunden.

Struktur gibt Sicherheit Stellen Sie zunächst eine Frage nach den Interaktionen: „Welche weiteren Arzneimittel nehmen Sie ein?“ und anschließend eine nach den Kontraindikationen: „Welche weiteren Aspekte Ihrer Gesundheit sollte ich kennen, um Sie optimal zu Ihrem Arzneimittel zu beraten?“ So können Sie leicht auf die individuellen Bedürfnisse eingehen und eine gute pharmazeutische Beratung leisten. Ergänzen Sie Ihre Beratung mit dem Beratungstrio nach Laven: Nennen Sie zunächst die Dosierung, dann die Dauer und anschließend den drittichtigsten Aspekt zu diesem Arzneimittel. Sind noch mehr Sachen zu kommunizieren, so sollte das schriftlich geschehen – denn auch ein Arzt kann sich nicht mehr als drei Dinge auf einmal merken. ... ■

*Anna Laven, Apothekerin
und Pharmazietrainerin*