



Bundesvereinigung
Deutscher Apothekerverbände

LEITFADEN ZUR BERATUNG

Informations- und Beratungshinweise in öffentlichen Apotheken

Der Leitfaden zur Beratung

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.

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 e. V., 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

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.
- » Wofür oder wogegen soll das Arzneimittel angewendet werden?
- » Welche Informationen müssen der Patientin bzw. dem Patienten* vermittelt werden?
 - › Klärung potenzieller Interaktionen mit klinischer Relevanz.
 - › Informationen zur Dosierung, Anwendung und gegebenenfalls

Behandlungsdauer.

- › Relevante unerwünschte Arzneimittelwirkungen (UAW) und

Warnhinweise.

- › Hinweise zur sachgerechten Aufbewahrung und Entsorgung des Arzneimittels.

*Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Text auf die durchgehende Nennung sowohl männlicher als auch weiblicher Personen- und Berufsbezeichnung verzichtet. Die Nennung der einen oder anderen Variante schließt Personen jeden Geschlechts ein.

Beispiel Gesprächsführung

GESPRÄCHSSTADIUM	GESPRÄCHSINHALT	GESPRÄCHSABSICHT
Einstieg	Für wen ist das Arzneimittel?	Klärung, ob Sie mit dem Patienten oder „Boten“ sprechen (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? Erst- oder Wiederholungsverordnung?
Dialog: Information und Beratung	Wofür oder wogegen wenden Sie das Arzneimittel an?	Einschätzung der Plausibilität der Verordnung und Kenntnisse des Patienten zum Anwendungsgrund.
	Wie sollen Sie das Arzneimittel anwenden?	Klärung der Dosierung und der Art der Anwendung.
	Wie lange sollen Sie das Arzneimittel anwenden?	Klärung der Therapiedauer.
	Haben Sie eine Kundenkarte?	Klärung möglicher Interaktionen unter Berücksichtigung der Patientendaten.
	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.
	Bewahren Sie das Arzneimittel bei Raumtemperatur an einem trockenen Ort auf.	Hinweis zur Lagerung.

GESPRÄCHSSTADIUM	GESPRÄCHSINHALT	GESPRÄCHSABSICHT
Zusätzliche Beratung	Es ist wichtig, dass Sie das Arzneimittel so anwenden, wie der Arzt es verordnet und wir es gerade besprochen haben, damit es Ihnen bald besser geht.	Complianceförderung.
	Zusätzlich empfehle ich Ihnen folgende Maßnahmen ...	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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Symptomschilderung und Präparatewunsch

Bei der Selbstmedikation kann zwischen der Symptomschilderung und dem speziellen Präparatewunsch unterschieden werden. Bezüglich des Beratungsablaufes können diese sich in der Praxis unterscheiden, inhaltlich jedoch unterscheiden sie sich grundsätzlich nicht. Auch bei konkretem Präparatewunsch darf – insbesondere bei in der Apotheke unbekanntem Patienten / Kunden – nicht davon ausgegangen werden, dass das gewünschte Präparat für den Anwender und dessen Beschwerden überhaupt oder am besten geeignet ist und kein Fehlgebrauch vorliegt. Vielmehr ist wie bei der Symptomschilderung auch bei konkretem Präparatewunsch die Hinterfragung und Klärung folgender Aspekte erforderlich:

- » 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 Anwendung weiterer Arzneimittel).
- » Wenn eine Selbstmedikation vertretbar ist, welches Fertigarzneimittel ist geeignet bzw. ist das gewünschte Präparat geeignet?
 - › Auswahl in Abhängigkeit der erhaltenen Informationen und Präparateerfahrungen des Patienten.
 - › Berücksichtigung eventueller Kontraindikationen, potentieller Interaktionen.

- » Welche Informationen müssen dem Patienten vermittelt werden bzw. welche Kenntnisse sollte er haben?
 - › Dosierung, Anwendung und Behandlungsdauer.
 - › Relevante UAW und Warnhinweise inklusive Wechselwirkungen.
 - › Grenzen der Selbstmedikation (Hinweis auf Verhalten bei Symptomverschlechterung oder Unwirksamkeit des Arzneimittels, z. B. Empfehlung eines Arztbesuches mit Zeitangabe bzw. Zeitdauer der Einnahme).
 - › Hinweise zur sachgerechten Aufbewahrung und Entsorgung des Arzneimittels.

Eigene Notizen:

B. Patienteninformation und -beratung in der Selbstmedikation

Beispiel Gesprächsführung

	GESPRÄCHSSTADIUM	GESPRÄCHSINHALT	GESPRÄCHSABSICHT
FRAGEN	PATIENT mit Eigendiagnose oder Arzneimittelwunsch		
	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 oder des Arzneimittelwunsches		
	Hinterfragen der Eigendiagnose und der Grenzen der Selbstmedikation	Welche Beschwerden haben Sie? / Gegen welche Beschwerden wollen Sie das Arzneimittel anwenden?	Klärung der Beschwerden, z. B. Art, Dauer, Häufigkeit, Begleitsymptome.
		Wie häufig und seit wann treten diese auf? Gibt es weitere Begleitsymptome?	Klärung, ob nicht bereits die Grenzen der Selbstmedikation überschritten sind.
Nehmen Sie weitere Arzneimittel ein oder haben Sie noch andere Erkrankungen?		Klärung potenzieller Interaktionen und Kontraindikationen.	
Was haben Sie bisher unternommen bzw. welche Arzneimittel wurden bisher angewendet? Mit welchem Erfolg?	Klärung des Informationsbedarfs und eines eventuellen Fehlgebrauchs oder Übergebrauchs.		
Hinterfragen der Anwendung (bei Präparatewunsch)	Wie wenden Sie das Arzneimittel an bzw. wie oft nehmen Sie es ein?	Abklärung der korrekten Anwendung ggf. weitere Informationen.	

	GESPRÄCHSSTADIUM	GESPRÄCHSINHALT	GESPRÄCHSABSICHT
ENTSCHEIDEN	SELBSTMEDIKATION möglich?		
	Entscheidung, ob für die geschilderten Beschwerden die Selbstbehandlung vertretbar ist (Grenzen der Selbstmedikation können z. B. sein: Alter, Schwangerschaft / Stillzeit, Art, Dauer, Häufigkeit der Beschwerden, bestimmte Begleitsymptome, andere Erkrankungen, UAW, Verdacht auf Arzneimittelmisbrauch).		
	AUSWAHL / BEURTEILUNG des Arzneistoffs und des Fertigarzneimittels		
	Entscheidung, ob das gewünschte Arzneimittel bzw. welches Arzneimittel geeignet ist (unter Berücksichtigung eventueller Kontraindikationen, potenzieller Interaktionen, Präparateerfahrungen und erhaltenen Informationen).		
INFORMIEREN	INFORMATION zum Arzneimittel und Abgabe		
	Information	Am besten zerkauen oder lutschen Sie die Tabletten eine Stunde nach den Hauptmahlzeiten. Insgesamt maximal ... Tabletten am Tag. Wenden Sie das Arzneimittel nicht länger als ... Tage hintereinander an.	Information zur Dosierung, Anwendung und Behandlungsdauer.
		Warten Sie mindestens zwei Stunden bis Sie Ihr anderes Medikament einnehmen, damit dessen Wirkung nicht beeinträchtigt wird.	Hinweis zur Vermeidung von Wechselwirkungen.
		Wenn sich Ihre Beschwerden nicht in ... Tagen bessern, wenden Sie sich bitte an uns oder Ihren Arzt.	Hinweis auf Grenzen der Selbstmedikation.
		Bewahren Sie das Arzneimittel im Kühlschrank auf. Entsorgen Sie es vier Wochen nach Anbruch. Sie können es mit dem Hausmüll entsorgen.	Hinweis zur sachgerechten Aufbewahrung und Entsorgung des Arzneimittels.

GESPRÄCHSSTADIUM	GESPRÄCHSINHALT	GESPRÄCHSABSICHT
Zusätzliche Beratung	Wenn Sie das Arzneimittel so anwenden, wie wir es besprochen haben, wird es Ihnen bestimmt besser gehen.	Arzneimittelnutzen für den Patienten, Complianceförderung.
	Zur Unterstützung empfehle ich Ihnen zusätzlich ...	Information über unterstützende Maßnahmen oder sinnvolle Zusatzempfehlungen.
	Falls erkennbar: Hinweise auf mögliche Ursachen der Beschwerden besprechen.	Information über präventive Maßnahmen.
Gesprächsabschluss	Haben Sie noch Fragen?	Angebot zur Klärung.

Eigene Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Beispiele für weiterführende Informationen

- » **ABDATA Pharma-Daten-Service, Eschborn:** ABDA-Datenbank inklusive CAVE-Module. *Siehe dort auch Kunden- bzw. Patiententexte.*
- » **Bundesarpothekerkammer (Hrsg.):** Leitlinien zur Qualitätssicherung (jeweils aktuelle Fassung). www.abda.de
- » **Kemritz, K. und Immel-Sehr, A.:** Selbstbehandlung. Beratung in der Apotheke. *begründet von Braun, R. und Schulz, M., Govi-Verlag, Fortsetzungswerk (Loseblattwerk), Eschborn 1994, inklusive 13. Erg. Lfg. 2020.*
- » **Framm, J. et al.:** Arzneimittelprofile für die Kitteltasche. Wirkstoffbezogene Beratungsempfehlungen für die Pharmazeutische Betreuung. *Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart, 6. Auflage 2018.* Aktuelle Profile unter: www.hirsch-apotheke-wismar.de/Profile.html
- » **Lennecke, K.:** Das Kundengespräch in Apotheken. *Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart, 4. Auflage 2016.*

Impressum

ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V.
Heidestraße 7, 10557 Berlin

