



Beratungstest in den Apotheken

Immer wieder liest man Berichte über Apothekentestungen oder sieht diese im Fernsehen. Zuletzt am 10. März in der WISO Sendung der Mainzer ZDF-Redaktion. Oftmals wird dabei fast ausschließlich über Mängel in der Beratung berichtet. Da taucht doch die Frage auf, sind die Apotheken wirklich so schlecht?

Bekanntlich sind die Apotheken (auch die Versandapotheken) laut Gesetz zur Beratung verpflichtet. Die Testkäufer picken sich dann meist ganz wesentliche, von den Apotheken zu hinterfragende Problemfelder heraus. Jetzt sind die ApothekenmitarbeiterInnen gefragt. Es gilt, auf den Patienten einzugehen, Krankheitssymptome, Begleiterkrankungen und gleichzeitig eingenommene Medikamente zu hinterfragen. Auch ist die Frage wichtig, ist das Medikament für die Person, die gerade in der Apotheke vorspricht gedacht, oder für einen Familienangehörigen?

Der Apotheke stehen viele Hilfsmittel für die Beratungstätigkeit zur Verfügung, angefangen von dicken Büchern, Vorführgeräte und Datenbanken im Computersystem hinter der Theke bis hin zu digitalen Beratungselementen wie dieses INFO-TERMINAL, vor dem Sie gerade stehen.

Natürlich ist die Basis eines jeden Beratungsgesprächs ein fundiertes Grundwissen sowie die Erfahrung der ApothekenmitarbeiterInnen. Doch auch die Mitarbeit und Zuarbeit des Kunden oder Patienten ist sehr wichtig. Es muss in einem Beratungsgespräch ehrlich über Beschwerden und die gleichzeitig eingenommenen Arzneimittel berichtet werden.

Unklarheiten sollten von beiden Seiten hinterfragt werden. Es sollte also ein Beratungsdialo und kein Monolog sein. Zum größten Teil verfügen Apotheken über Beratungsräume. Also nur Mut, wenn es sich um sensible oder diskrete Fragen handelt, kann man sich in diesen Raum zurückziehen. Dort kann ungestört und in aller Ruhe über alles gesprochen werden. Auch keine falsche Bescheidenheit bei Fragen technischer Natur, wie etwa zu Blutdruck- oder Blutzuckermessgeräten, auch Antworten zu diesem Themen können Sie in der Apotheke erhalten.

Denken Sie aber auch daran, nichts stört ein Gespräch mehr als einen ungeduldig wartenden Kunden. Deshalb ist in Apotheken auch vorgeschrieben, Diskretionszonen zu bilden, bitte halten Sie diese auch ein.

Zurück zu den eingangs erwähnten Apothekentestungen. Es ist erstaunlich, dass in den Fernsehsendungen und den Zeitungsberichten nur die negativen Beispiele vorgeführt werden und die vielen zufriedenen Patienten in den Apotheken vergessen werden.

Nicht ohne Grund stehen die Apotheken und ihre MitarbeiterInnen in der Meinung der Bevölkerung auf einen sehr positiven Platz.

Ihr Dr. Arnold Hertzsch

Quelle: ZDF WISO Apothekentest (10. März 2014)