



1. Was: Information und Beratung des Patienten bei der Abgabe von Arzneimitteln-SELBST MEDIKATION -

2. PV: Dr. Hiltrud von der Gathen

3. Warum:

Die sichere Selbstmedikation bedarf der richtigen Auswahl des Arzneimittels sowie der Erläuterung der Anwendung.

Der Patient soll sich in unserer Apotheke gut aufgehoben und beraten fühlen.

§20 ApoBetrO schreibt vor, dass Information und Beratung nötig sind, soweit dies aus Gründen der Arzneimittelsicherheit erforderlich ist.

Der Patient hat Anspruch auf Beratung nach aktuellem Stand der Wissenschaft.

Eine einheitliche Beratung unseres Teams erhöht die Glaubwürdigkeit gegenüber dem Patienten.

Einheitliche Beratungsempfehlungen sind eine wichtige Voraussetzung für einen wirtschaftlich sinnvollen Einkauf.

4. Wer: HV-Team

5. Womit:

5.1 Literatur: QMS/Qualitätsschulung Selbstmedikation; Braun/Schulz Selbstmedikation

5.2 Anlagen: Leitlinie zur Qualitätssicherung - Selbstmedikation

5.3 Dokumentierte Verfahren: Beurteilungskriterien für die Bewertung von Arzneimitteln; Kopfschmerzen und Fieber; Acetylsalicylsäure; Ibuprofen; Paracetamol; Grippemittel; Rundumversorgung Erkältung; Orale Rhinologika; Lokale Rhinologika; Antitussiva; Expectorantia; Laxantia; Laxantiaabusus; Antacida; Fußpilz; Venenmittel; Pflanzliche Sedativa und Hypnotika; Chemische Sedativa und Hypnotika; Durchfall; Antiallergika

6. Wann:

Bei Beschwerdeäußerung und Präparatewunsch des Kunden.

7. Wie:

Ständiges Bewusstsein in der Ickerner Markt-Apotheke: "Kein Arzneimittel verlässt unkommentiert die Apotheke."

Der Patient wünscht ein spezielles Fertigarzneimittel. Frage: Kennen Sie das Arzneimittel? Wissen Sie, wie man damit optimal umgeht?

Antwort: Ja. ⇒ Haben Sie Fragen dazu? Fragen beantworten, wichtige Abgabehinweise und Zusatzempfehlungen wiederholen

Antwort: Nein ⇒ Verfahren, als ob eine Beschwerde geäußert wird.

Der Patient wünscht etwas gegen seine Beschwerden. Er kennt das verlangte Fertigarzneimittel nicht.

1. Eigendiagnose hinterfragen

Der Bediener muss sich Klarheit darüber verschaffen, ob er die Inhalte der fünf W-Fragen kennt. Fünf W-Fragen: Wer hat wann wo welche Beschwerden wie lange? Was wurde mit welchem Erfolg bereits unternommen? Wer soll das Arzneimittel wofür einnehmen?

Hinweis bei Bedarf geben, dass der Arzneimittelanwender selbst die Apotheke aufsuchen sollte, oder den Kunden bitten, die Hinweise dem Anwender zu übermitteln. Kindern ist ein



Selbstmedikationswunsch nur in Ausnahmefällen und mit viel Verantwortung zu erfüllen. Telefongespräch mit dem Anwender anbieten.

2. Abgrenzung Arztbesuch vornehmen

Der Bediener muss abwägen, ob je nach Beschwerdebild der Patient zum Arzt geschickt wird. Bei ungewöhnlicher Heftigkeit oder Chronizität der Beschwerden, Kindern, Schwangeren, Säuglingen ist meistens ein Arztbesuch nötig. Bei Bedarf Apothekerin zu Rate ziehen. Die Abgrenzung Arztbesuch ist bei den dokumentierten Verfahren für die verschiedenen Selbstmedikationsgebiete erläutert

3. Auswahl des Arzneistoffes vornehmen

Arzneistoffe werden nach pharmakologisch-toxikologischen Kriterien ausgewählt. Diese umfassen:

- bewiesene Wirksamkeit bei der vorliegenden Indikation
- Schwangerschaft, Stillzeit; Abgabehinweis: Bei Schwangerschaft ist dieses Arzneimittel nicht geeignet.
- Unerwünschte Arzneimittelwirkungen
- Kontraindikationen; Frage: Sind Sie beim Arzt in Behandlung?
- Wechselwirkungen/Begleitmedikation; Frage: Nehmen Sie andere Arzneimittel regelmäßig ein?
- Alter des Patienten
- Die Auswahl des Arzneistoffs wird bei den dokumentierten Verfahren vorgenommen.

4. Auswahl des Arzneimittels vornehmen

Bei der Auswahl des Präparates gelten die Beurteilungskriterien für die Bewertung von Fertigarzneimitteln (siehe dokumentierte Verfahren). Bei der Auswahl wird zusätzlich berücksichtigt: Darreichungsform, wirksame Dosierung, angemessene Packungsgröße, Menge bzw. Konzentration der Wirkstoffe, Anzahl der Wirkstoffe: Monopräparate werden bevorzugt.

Die Auswahl des Arzneimittels wird bei den dokumentierten Verfahren vorgenommen. Die Empfehlungen sind für das HV-Team verbindlich. Ausnahmen sind mit großem Verantwortungsgefühl möglich. Die dokumentierten Verfahren geben Auskunft zur Arzneimittelauswahl.

5. Abgabehinweise geben

Bei der Abgabe des ausgesuchten Fertigarzneimittels werden bei Bedarf folgende Hinweise gegeben: Dosierung, Lagerung, Anwendung, Wirkung des Arzneimittels/ Nutzen herausstellen, Dauer der Anwendung/ Wirkungsbeginn nach Möglichkeit erwähnen/ Ende der Dauer der Selbstmedikation festlegen, unerwünschte Wirkungen, Nebenwirkungen, Warnhinweise/ Wechselwirkungen, Arztbesuch. Die dokumentierten Verfahren geben dazu Auskunft.

6. Unterstützende Maßnahmen anbieten

Dazu gehören zum Beispiel Ernährungsberatung, Hausmittel, Zusatzempfehlungen, Handzettel. Die dokumentierten Verfahren geben dazu Auskunft.

7. Rückfragen, ob beim Patienten weitere Fragen bestehen



Am Ende eines jeden Beratungsgespräches sollte dem Patienten in der Regel die Möglichkeit gegeben werden, noch offene Fragen zu klären. Haben Sie noch Fragen?

8. Aufnahme in die Patientendatei erwägen

Nach der Kundenkarte fragen; wenn möglich, auf Kundenkarte speichern

Inkraftsetzung:

Datum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		