

**Anlage:**

**Überprüfung der Beratungsqualität in Ihrer Apotheke**

**Szenario: Hustenmittel + Ramipril**

**Das Szenario (standardisiert):** *Der Testkäufer betritt die Apotheke und verlangt ein Hustenmittel.*

*Nur auf entsprechende Nachfragen gibt der Testkäufer an, dass er das Mittel für sich selbst gegen kratzenden trockenen Reizhusten braucht. Den Husten habe er schon ganz lange. Es würden keine Begleitsymptome einer Erkältung oder Grippe vorliegen. Er habe schon Bronchicum-Saft ausprobiert, was jedoch nicht zur Linderung geführt habe. Wegen des Hustens sei er noch nicht beim Arzt gewesen. Er habe Bluthochdruck. Sonst würden keine weiteren Erkrankungen bestehen. Er nehme einmal täglich morgens Ramipril 5 mg-Tabletten ein. Die essentielle Hypertonie sei vor ca. 4 Monaten diagnostiziert worden. Zunächst habe er einen Monat lang Ramipril 2,5 mg einmal täglich eingenommen. Da keine ausreichende Blutdrucksenkung erreicht worden sei, habe der Arzt die Dosierung erhöht.*

*Wird deutlich, dass das Apothekenpersonal ohne Nachfrage keine Beratung anbietet - also zum Zeitpunkt der Bezahlung eines Hustenmittels - fragt der Testkäufer, woher der Husten denn kommen könnte - er sei doch gar nicht erkältet. Eine weitere Hilfestellung gibt der Testkäufer, indem er während des Verkaufsvorganges dann nochmals nachfragt, ob das ihm angebotene Hustenmittel denn auch zu seinen Tabletten passe.*

In diesem Beratungsgespräch muss das Symptom Husten als Nebenwirkung des Blutdrucksenkers (ACE-Hemmer) Ramipril erkannt werden. Der Testkäufer ist an den behandelnden Arzt zu verweisen. Die Abgabe eines Arzneimittels gegen Husten ist nicht zielführend und wird somit als falsch erachtet. Die Abgabe eines Nicht-Arzneimittels (Hustenbonbon, Lutschpastille) zur zwischenzeitlichen Linderung bis zum Arztbesuch wird toleriert.

**Das Beratungsgespräch in Ihrer Apotheke:**

- Die Beratung erfolgte unaufgefordert.
- Als Einstieg in die pharmazeutische Beratung soll klargestellt werden, ob es sich bei dem Gegenüber um den Patienten oder um einen „Boten“ handelt. Im vorliegenden Fall wurde geklärt, für wen das Präparat bestimmt ist.
- Um über eine vertretbare Selbstmedikation zu entscheiden, ist es wichtig, die Beschwerden des Patienten zu klären. In Ihrer Apotheke wurden mindestens zwei Fragen zur Klärung der Beschwerden gestellt.
- Neben den aktuellen Beschwerden des Patienten entscheidet seine Gesundheitssituation (insb. das Vorliegen weiterer Erkrankungen oder andere eingenommene Arzneimittel) über eine vertretbare Selbstmedikation. In Ihrer Apotheke wurde geklärt, ob der Patient an weiteren Erkrankungen leidet oder regelmäßig weitere Medikamente einnimmt.
- Der Husten wurde als Nebenwirkung des ACE-Hemmers erkannt.
- Es wurde Isla-Moos Pastillen abgegeben.
- In der Selbstmedikation ist es wichtig, dass der Patient in der Apotheke über das gekaufte Präparat informiert wird. In Ihrer Apotheke wurden dem Patienten Hinweise z. B. zur Anwendung, zur Wirkung oder zu unerwünschten Wechselwirkungen gegeben.

Das pharmazeutische Problem (Erkennung des Symptoms Husten als Nebenwirkung des Blutdrucksenkers Ramipril (ACE-Hemmer)) wurde **erkannt und gelöst**. **Der Patient wurde auf die Nebenwirkung hingewiesen und es wurde ihm ein Arztbesuch zur Abstimmung seiner weiteren Therapie empfohlen.**

Bedient hat Frau Gube.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Struktur des Beratungsgesprächs in Ihrer Apotheke **umfassend** war und unsere Vorstellungen von einer qualitativ hochwertigen Beratung zu **100 %** erfüllt hat. Wir gratulieren Ihnen zu diesem hervorragenden Ergebnis!