

## Rollenspiel zur Ansprache von Patient\*innen

### PATIENT

#### PATIENT HERR SORGFALT

Sie sind 69 Jahre alt und pensionierter Beamter. In der Apotheke sind Sie schon seit vielen Jahren Stammkunde. Sie haben Diabetes, Bluthochdruck und einen erhöhten Cholesterinspiegel und sind deshalb bei Ihrem Hausarzt in regelmäßiger Behandlung. Wegen Ihrer Probleme mit der Lendenwirbelsäule gehen Sie regelmäßig zum Orthopäden, der Ihnen Schmerztabletten und einen Magenschutz aufschreibt. Weil Sie in der Nacht so oft auf die Toilette gehen müssen, hat Ihnen der Urologe das pflanzliche Arzneimittel Prostagutt empfohlen. Ihre häufigen Kopfschmerzen belasten Sie sehr. Sie kaufen sich deshalb regelmäßig Thomapyrin-Tabletten in Ihrer Apotheke.

Seit Ihre Frau vor kurzem überraschend gestorben ist, sind Sie völlig auf sich allein gestellt. Ihre Frau hat sich zu Lebzeiten um den Haushalt und um alles andere gekümmert. Mit vielen Dingen haben Sie sich vorher nie beschäftigt. Auch mit Ihren Medikamenten kennen Sie sich nicht so gut aus. Darum hat bisher immer Ihre Frau gekümmert. Seit Ihrem Tod ist Ihre Stimmung gedrückt und Sie können auch nicht mehr so gut schlafen. Deswegen haben Sie auch schon Baldrian-Tabletten ausprobiert. Die haben Ihnen jedoch nicht geholfen. Sie haben auch mit Ihrem Hausarzt über Ihre Probleme gesprochen. Er hat Ihnen ein Rezept in die Hand gedrückt mit den Worten „Das wird schon wieder!“ Sie wissen aber nicht, was der Arzt Ihnen verordnet hat. Ihr Apotheker macht Ihnen ein Angebot, aber:

- » Sie sind der Meinung, dass Sie ja gar nicht so viele Medikamente anwenden.
- » So etwas lohnt sich bei Ihnen nicht, weil Sie ja schon so alt sind!
- » Ihr Hausarzt weiß über Ihre Medikamente bestens Bescheid. Schließlich gehen Sie da regelmäßig hin. Sie brauchen keine zusätzliche Überprüfung.

## Rollenspiel zur Ansprache von Patient\*innen

### APOTHEKER\*IN

#### PATIENT HERR SORGFALT

Herr Sorgfalt ist 69 Jahre alt und pensionierter Beamter. Er ist schon seit vielen Jahren Stammkunde in Ihrer Apotheke. Aus den Erzählungen seiner Frau wissen Sie, dass Herr Sorgfalt an Diabetes und Bluthochdruck leidet. Außerdem wissen Sie durch die eingelösten Rezepte, dass ihm sein Orthopäde regelmäßig Diclofenac und Pantoprazol verschreibt. Im Rahmen der Selbstmedikation bezieht Herr Sorgfalt regelmäßig Thomapyrin und Prostagutt forte bei Ihnen. In seine Medikationsdatei sind in den letzten 6 Monaten die folgenden Arzneimittel eingetragen worden:

- » Simvastatin dura 20
- » Valsartan Hexal comp 80/12,5
- » Metformin ratiopharm 1000
- » Amlodipin axcount 10
- » Diclofenac Stada 50
- » Pantoprazol 1A Pharma 20
- » Prostagutt forte
- » Thomapyrin
- » Mucosolvan Lutschpastillen
- » Baldriparan Stark für die Nacht

Vor kurzem ist die Frau von Herrn Sorgfalt überraschend verstorben. Seit dem Tod seiner Frau macht er einen bedrückten und etwas hilflosen Eindruck. Zu Lebzeiten hat sich seine Frau um den ganzen Haushalt gekümmert. Sie hat auch die Rezepte für ihren Mann bei den Ärzten abgeholt und sie in Ihrer Apotheke eingelöst. Als Herr Sorgfalt mit einem Rezept für Cipralex 10 zu Ihnen kommt, fällt Ihnen im Gespräch auf, dass er gar nicht weiß, wofür ihm diese Tabletten verordnet wurden. Sie überlegen, dass die Medikationsanalyse für Herrn Sorgfalt sinnvoll und eine große Hilfe sein könnte, und sprechen ihn an.

## Rollenspiel zur Ansprache von Patient\*innen

### FEEDBACKGEBER\*IN

#### DIE WICHTIGSTEN REGELN FÜR DAS FEEDBACK

- » Der / die Feedbackgeber\*in sendet ICH-Botschaften und vermeidet DU-Botschaften, also nicht „Du hast...“, sondern „Ich habe das so wahrgenommen...“.
- » Der / die Feedbackgeber\*in spricht nur für sich selbst, also „Ich denke ...“ und nicht „Man denkt...“.
- » Der / die Feedbackgeber\*in beschreibt seine persönlichen Wahrnehmungen und Beobachtungen. Dabei bewertet er / sie nicht und macht keine Vorwürfe.
- » Das Feedback muss klar und sachlich formuliert werden, damit es nachvollziehbar ist.
- » Der / die Feedbackgeber\*in muss sowohl positive als auch kritische Aspekte benennen. Mit der Nennung der positiven Aspekte wird begonnen.
- » Das Feedback bezieht sich nur auf Verhaltensweisen, die der / die Feedbacknehmer\*in ändern kann.
- » Das Feedback ist vertraulich und wird nicht von den Mitgliedern der Kleingruppe nach außen getragen.