

Arzt und Apotheker im Dialog

Arbeitsbuch für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

Marina Weißenborn

Hanna Seidling

Walter Emil Haefeli



Arzt und Apotheker im Dialog

Arbeitsbuch für eine erfolgreiche
Zusammenarbeit

Marina Weißborn

Hanna Seidling

Walter Emil Haefeli

Arzt und Apotheker im Dialog

Arbeitsbuch für eine erfolgreiche
Zusammenarbeit

Marina Weißborn

Hanna Seidling

Walter Emil Haefeli



ISBN 978-3-7741-1408-1 (eBook: ISBN 978-3-7741-1413-5)

© 2018 Govi (Imprint) in der Avoxa – Mediengruppe Deutscher Apotheker GmbH,
Apothekerhaus, Eschborn, Carl-Mannich-Straße 26, 65760 Eschborn
avoxa.de, govi.de

Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil des Werkes – außer den Vorlagen im Anhang – darf in irgendeiner Form (durch Fotografie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Titelbild und Abbildungen: Marina Weißenborn, Klinische Pharmakologie und Pharmakoepidemiologie, Universitätsklinikum Heidelberg

Layout und Satz: Jens Ripperger Medienproduktion, Frankfurt am Main

Druck und Verarbeitung: Bosch-Druck GmbH, Landshut

Printed in Germany

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wichtiger Hinweis

Die überwiegende Verwendung der männlichen Form (z. B. Apotheker) geschieht ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit und stellt keine Diskriminierung dar.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Warum sollten Sie dieses Handbuch lesen? Seite 7

1 Status Quo

Allgemeines zur Situation zwischen Arzt und Apotheker Seite 11

2 Barrieren

Warum fällt die Zusammenarbeit oft so schwer? Seite 15

3 Anfänge

Aller Anfang ist leicht Seite 19

4 Gesprächsinhalte

Worüber sprechen wir eigentlich? Seite 25

5 Best practice

Wie können wir am besten kommunizieren? Seite 31

6 Telefon

Kommunikation per Telefon Seite 35

7 Schriftverkehr

Schriftliche Kommunikation Seite 40

8 Face-to-Face

Der persönliche Kontakt Seite 45

9 FAQ

Ich habe da mal eine Frage! Seite 51
unter Mitarbeit von Christine Faller

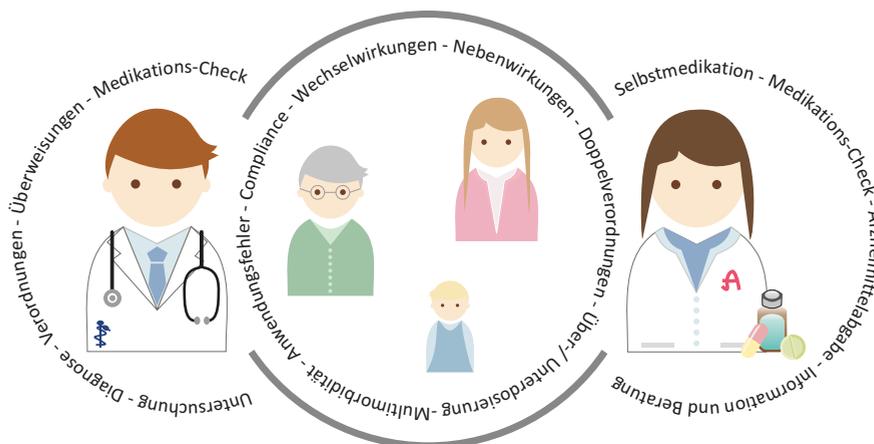
10 Anhang

Feedback, Arbeitsvorlagen, Faxvorlagen Seite 65
unter Mitarbeit von Christine Faller

Vorwort

Warum sollten Sie dieses Handbuch lesen?

Im Zentrum der ärztlichen und pharmazeutischen Tätigkeit steht die optimale Versorgung von Patienten. Dabei bringen beide Berufsgruppen eine unterschiedliche, sich ergänzende Expertise ein, die eine effektive und sichere Versorgung des Patienten unterstützt, vor allem wenn die Zusammenarbeit erfolgreich gelingt.



Im Alltag verläuft die Zusammenarbeit zwischen Arzt und Apotheker allerdings oftmals nicht reibungslos. Die Gründe hierfür sind vielseitig und reichen von einem hohen Zeitdruck, beispielsweise aufgrund der stetig steigenden Patientenzahlen, bis hin zu wachsenden organisatorischen Hürden und rechtlichen Strukturen, die selbst das Schreiben eines Rezeptes überaus kompliziert machen können. Aber auch die auf den ersten Blick sehr unterschiedlichen Interessen, persönliche Differenzen oder über die Zeit entstandene Vorurteile können die Zusammenarbeit erschweren.

Wir möchten mit dieser Arbeit dazu beitragen, das gegenseitige Verständnis zwischen Arzt und Apotheker zu erhöhen und bestehende Barrieren abzubauen. Dieses Handbuch zeigt exemplarisch, wie Ärzte und Apotheker übereinander denken, wie sie dem anderen Heilberufler gegenüber persönlich eingestellt sind, was sie sich von einer guten Zusammenarbeit erwarten und welche Voraussetzungen hierfür erfüllt sein müssen. Zudem möchten wir Ideen aufzeigen, wie diese Zusammenarbeit ablaufen bzw. langfristig erleichtert und gestärkt werden könnte.

Für ein kritisches Gegenlesen und wertvolles inhaltliches Feedback möchten wir unseren Kolleginnen Dr. sc. hum. Christine Faller, Dr. sc. hum. Anette Lampert und Dr. sc. hum. Tanja Wehran danken. Dr. sc. hum. Christine Faller als Expertin zum Thema Rezeptbeschreibung unterstützte uns vor allem bei der Entstehung der FAQ und der Entwicklung der Faxvorlagen. Ein ganz besonderer Dank gilt den vielen Ärzten und Apothekern, die uns in den verschiedenen Phasen dieses Projektes (Gesprächsgruppen, Interviews, Feedbackrunden zum Handbuch) engagiert begleitet und unterstützt haben und ohne deren Mitarbeit dieses Werk nicht möglich gewesen wäre.

„Arzt-Apotheker-Studie“

In einer Studie von Juli bis Dezember 2015 wurden Ärzte und Apotheker zu interdisziplinären Gesprächsgruppen und sich anschließenden Einzelinterviews eingeladen. Hierbei wurden gemeinsam die folgenden Fragestellungen diskutiert:

- Barrieren der Zusammenarbeit?
- Thematische Schwerpunkte?
- Bevorzugte Kommunikationswege?
- Bericht von Schlüsselsituationen...



Während der Gesprächsgruppen hatten die teilnehmenden Ärzte und Apotheker somit die Möglichkeit sich mit dem anderen Heilberufler zu Dingen auszutauschen, die ihnen in der täglichen Zusammenarbeit begegnen. In den anschließenden Einzelinterviews wurden die Ergebnisse der Gesprächsgruppen weiter vertieft.

Auf der Grundlage dieser Gespräche ist dieses Handbuch entstanden. Auf der nächsten Seite wird der Aufbau der einzelnen Kapitel beschrieben.

Die Kapitel 1 – 9 behandeln verschiedene Themen zur Arzt-Apotheker-Zusammenarbeit und bestehen zumeist aus den folgenden Abschnitten:



Einführung

Jedes Kapitel beginnt mit einer kurzen Einführung, z.B. zum wissenschaftlichen Hintergrund oder einem Bericht der Ergebnisse aus der Arzt-Apotheker-Studie.



Alltagsimpressionen

Diese Rubrik beinhaltet exemplarisch Aussagen von Ärzten und Apothekern aus der Arzt-Apotheker-Studie.



Sie sind gefragt

Hier können Sie Fragen zu Ihrer eigenen Zusammenarbeit mit dem anderen Heilberufler beantworten.



Ideen und Anregungen

Hier werden einige Ideen vorgestellt, die im Alltag zur Verbesserung der Zusammenarbeit beitragen.



Häufig gestellte Fragen (Kapitel 9)

Kapitel 9 greift Hintergrundinformationen auf, die den Teilnehmern unserer Gesprächsrunden wichtig waren.



Anhang (Fax-/ Arbeitsvorlagen, Kapitel 10)

In Kapitel 10 befinden sich Fax-/ Arbeitsvorlagen, die zur Kommunikation genutzt werden können. Einige Textstellen der Kapitel 1 – 9 beziehen sich bereits auf die Nutzung solcher Vorlagen. Diese sind entsprechend mit dem Fax-Zeichen gekennzeichnet.