

Position 1 B: Kopfschmerzen

HKB a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Kundensituation

Ein Kunde, ca. 40 Jahre möchte etwas anderes als Paracetamol gegen seine Migräne.

Name / Vorname / Nummer

Datum / Beginn / Ende

Informationen zum Ablauf

Es handelt sich beim Rollenspiel um eine neue Beratungssituation, d.h. es sind keine Informationen aus anderen Aufgabestellungen und anderen Positionen für die Lösung relevant.

Das Gespräch dauert **rund 20 Minuten** und enthält folgende Punkte (total drei Gespräche Position 1; 45 Minuten):

- Vorgängig: Rollenklärung PEX (wer übernimmt welche Rolle)
- Darlegung der Problemstellung durch Kundschaft
- Abklärungen zu Bedürfnissen nach LINDAAF (für wen, wie lange...)
- Verkaufshandlung
- Ein Einwand der Kundin / des Kunden z.B. zur Galenik
- Reaktion auf Einwand / Fortsetzung Verkaufshandlung, inkl. Anwendung
- min. 1 Therapieergänzung (Produkt, Tipps)
- min. 1 Vorschlag zur Prävention
- Verkaufsabschluss, Nachsorgeangebot

Benötigte Unterlagen / Materialien

Keine

Position 1 B: Kopfschmerzen
Informationen zum Rollenspiel

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Begrüssung/GWP	Begrüssung	<input type="checkbox"/>		
	Anliegen/Grund	<input type="checkbox"/>	- Möchte etwas gegen Migräne	
	Identifikation	<input type="checkbox"/>	- für sich selber	
	Andere Medikamente / was bereits unternommen wurde	<input type="checkbox"/>	- Keine anderen Krankheiten - Keine Medikamente - Paracetamol (1000mg) hat immer geholfen in letzter Zeit nicht mehr	
	Risikosituationen	<input type="checkbox"/>	- Keine Allergien	
LINDA AFF	Lokalisierung	<input type="checkbox"/>	- Einseitig, bei Schläfe	
	Intensität/Schmerzskala	<input type="checkbox"/>	- Intensität ist schwierig einzuschätzen - Sehr schmerzhaft (8)	
	Natur und Art der Beschwerde	<input type="checkbox"/>	- Arzt hat was von Migräne gesagt	
	Dauer	<input type="checkbox"/>	- 1 Tag, wenn das Paracetamol nicht hilft	

Position 1 B: Kopfschmerzen

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
LINDA AFF	Andere Symptome	<input type="checkbox"/>	- Erträgt kein Licht	
	Andere Krankheiten und Therapien	<input type="checkbox"/>	- Keine	
	Verschlimmernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- Licht	
	Verbessernde Faktoren	<input type="checkbox"/>	- Liegen in abgedunkeltem Raum	
	Kompetenzabgrenzung / Triage erfolgt korrekt: Liste B+/-	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Irfen 600mg als Alternative zu Paracetamol 1g oder Triptan als Notfallbehandlung	
Verkaufshandlung	Geeignete Produktauswahl z.B. - <i>Ibuprofen 400mg</i> - <i>Ibuprofen 600mg (B+)</i> - <i>Triptan</i>	<input type="checkbox"/>	- Arzt meint, es sei Migräne - Wenn Paracetamol nicht mehr hilft, gibt es andere Medikamente? - Bekommt man diese in der Apotheke?	
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>		
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>		
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>		
	Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>		
Einwand Kundin/Kunde				

Position 1 B: Kopfschmerzen

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Verkaufshandlung	Passendes Alternativprodukt z.B.	<input type="checkbox"/>	Erste Empfehlung wird mit einem der folgenden Einwänden entkräftet (Auswahl): - Einwand: keine Zäpfchen - Einwand: keine Brausetablette, wird ihm übel - Einwand: muss schnell helfen	
	Argumentation/Kundennutzen	<input type="checkbox"/>		
	Vor- und Nachteile	<input type="checkbox"/>		
	Geeignete Galenik	<input type="checkbox"/>		
	Therapievorschlag	<input type="checkbox"/>		
Anwendung	Wie	<input type="checkbox"/>		
	Wie oft - Dosierung gemäss Kompendium	<input type="checkbox"/>		
	Wie lange - Einmalige Abgabe	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Max. 3 Tage, dann zurück in die Apotheke oder zum Arzt	

Position 1 B: Kopfschmerzen

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / Erwartungen	Bemerkungen
Anwendung	Hinweis auf mögliche Nebenwirkungen	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: Magenschutz	
	Dosierungsetikette	<input type="checkbox"/>		
Therapieergänzung	Passende Therapieergänzung (min. 1) z.B. - Becozym - Burgerstein B-Komplex - Magnesium - Motilium für schnelleren Wirkungseintritt	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nachfragen, falls nicht von selbst	
	Informationen zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
	Begründung zur Therapieergänzung	<input type="checkbox"/>		
Präventionsmassnahmen	Passende Präventionsmassnahme (min. 1) z.B. - Kopfwehstagebuch führen - Stressprävention - Atemübungen	<input type="checkbox"/>	Hinweis PEX: nicht nachfragen	

Position 1 B: Kopfschmerzen

	Frage Kandidat/in	Ja	Antworten PEX / <i>Erwartungen</i>	Bemerkungen
Abschluss	Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt	<input type="checkbox"/>		
	Nachsorgeangebot	<input type="checkbox"/>		
	Abschluss Verkaufshandlung	<input type="checkbox"/>		