

Erika Fink

Schlucken
Sie nicht alles!

Fragen Sie lieber
Ihren **Apotheker**



HIRZEL

So ist das in der öffentlichen Apotheke. Wir sind naturwissenschaftlich ausgebildet und geprägt, sozusagen am Reagenzglas, und dann treffen wir auf lebendige Menschen. Die haben ihre eigene Sicht der Dinge und wünschen sich von uns Problemlösung auf einer ganz anderen Ebene. Wir haben gelernt, wissenschaftlich-logisch zu argumentieren. Unser Gegenüber überzeugen wir aber nur, wenn es uns das, was wir sagen, glaubt. Dazu brauchen wir mehr als logische Argumente, mindestens Empathie, Augenblicke der vollen Zuwendung, ein verständnisvolles Gespräch – und eine Portion Humor ist auch hilfreich.

Für jeden Apotheker stellt sich irgendwann die Frage, ob er das leisten will und kann. Wenn ja, ist Apotheker einer der schönsten Berufe überhaupt, wenn nein, wird er in der öffentlichen Apotheke unglücklich oder merkwürdig – oder beides.

Apotheken sind anders

Wenn Sie durch eine Stadt gehen, sehen Sie in der Regel viele Apotheken. Haben Sie nicht manchmal den Eindruck, dass die alle mehr oder weniger gleich aussehen?

Das ist kein Zufall. Für Apotheken gibt es viele Vorschriften und Verbote in Bezug auf das Angebot und den Verkauf ihrer Waren. Darüber hinaus sind bestimmte Räumlichkeiten vorgeschrieben, in denen verschiedene Aufgaben erledigt werden. Die muss jede Apotheke haben. Auch die Mindestgröße einer Apotheke ist festgelegt und darf nicht unterschritten werden. Das alles wirkt sich auf ihr Erscheinungsbild aus. Davon merken Sie natürlich nichts, wenn Sie Ihre Arzneimittel in der Apotheke kaufen; Sie betreten ja nur den Verkaufsraum, den die Apotheker traditionell Offizin nennen. Bildlich gesprochen ist er aber nur die Spitze des Eisbergs, der Rest ist für die Kunden nicht sichtbar.

Deshalb lade ich Sie jetzt zum Besuch in einer Apotheke ein. Von der Straße aus sehen wir die Schaufenster. Darin sind wahrscheinlich verschiedene Produkte ausgestellt, die in der Apotheke verkauft werden dürfen. Sie haben richtig gelesen: dürfen. Das Warenangebot einer Apotheke bewegt sich zwischen „müssen“ und „dürfen“.

Arzneimittel zum Beispiel „müssen“ in jeder Apotheke vorrätig sein. Selbstverständlich nicht alle Arzneimittel, die es gibt, obwohl das die Kunden gern hätten. Aber sehen Sie das doch einmal von der anderen Seite: Arzneimittel haben ein Verfallsdatum. Schon das spricht gegen die Lagerhaltung von Mitteln, die man nur einmal im Jahr braucht. Oder kaufen Sie gern Medikamente, die immer kurz vor dem Verfall stehen?

Wir „müssen“ aber von den Arzneimitteln, die wir erfahrungsgemäß häufig brauchen, einen ordentlichen Vorrat haben. Er soll für etwa eine Woche reichen. Welche Arzneimittel

das sind, unterscheidet sich von Apotheke zu Apotheke. So wird eine Apotheke, die ein Altersheim versorgt oder hauptsächlich ältere Kunden hat, ein anderes Sortiment führen als eine Apotheke mit vorwiegend jüngerer wechselnder Kundschaft. Die Arzneimittel, die von Ärzten in der Umgebung gern verschrieben werden, bestimmen das Sortiment mit. Zwingend vorgeschrieben ist darüber hinaus, dass bestimmte Arzneimittel für Notfälle in jeder Apotheke vorrätig sind. Dazu gehören zum Beispiel Präparate, die bei Vergiftungen oder bestimmten Infektionen sofort verabreicht werden müssen, aber auch Kortisonspritzen und Arzneimittel gegen stärkste Schmerzen.

Das können Sie bei dem Besuch in der Apotheke jedoch nicht sehen, denn alles liegt in Schubladen, Schränken und Kühlschränken. Und obwohl viele Medikamente vorrätig sind, muss immer wieder etwas extra bestellt werden. Das kann daran liegen, dass wir es zuvor nicht oder nur selten gebraucht haben oder dass es gerade verkauft worden ist. In vielen Fällen haben wir das Mittel zwar, dürfen es Ihnen auf ein Rezept aber nicht geben, weil Ihre Krankenkasse einen Vertrag mit einem anderen Hersteller hat. Diese Vertragsbindung der Krankenkassen an bestimmte Hersteller macht uns manchmal große Probleme. Die Verträge werden nur für einige Zeit abgeschlossen, dann gibt es neue Verträge und wir werden die „alten“ Produkte nicht mehr los. Wenn eine Apotheke viel davon auf Lager hat, hat sie eben Pech gehabt. Jetzt können Sie sicher verstehen, dass wir uns nicht so viel davon hinlegen.

Wir dürfen Packungen auch nicht auseinandernehmen und in Teilen verkaufen. Wenn Sie 50 Tabletten verschrieben bekommen und ich habe nur eine Packung mit 100, darf ich nicht mal eben 50 herausholen, Ihnen geben und den Rest dann dem nächsten Kunden verkaufen. Ich darf aber auch nicht 50 Tabletten eines anderen Herstellers nehmen, obwohl ich sie habe und Ihnen gleich geben könnte. Ich hoffe, Sie können sich nun langsam vorstellen, dass nicht alles so einfach ist, wie es aus Kundensicht manchmal aussehen mag.

Aber kommen wir vom „müssen“ jetzt einmal zum „dürfen“. Eine Apotheke „darf“ neben Arzneimitteln „apothekenübliche Waren“ anbieten. Ich will sie hier nicht aufzählen. Es sind Produkte, die Sie in jeder Apotheke in der Selbstbedienung finden: Tees, bestimmte Diätprodukte, Nahrungsergänzungsmittel, Pflaster, Verbandstoffe und Mittel zur Körperpflege. Apothekenpflichtige Arzneimittel dürfen wir nicht zur Selbstbedienung anbieten. Sie müssen dem Kunden immer vom Fachpersonal ausgehändigt werden, damit, wenn erforderlich, eine Beratung erfolgen kann, bevor das Mittel angewendet wird. Auch das trägt dazu bei, dass Apotheken mehr oder weniger gleich aussehen. Die rezeptpflichtigen Arzneimittel liegen in den Schubladen, die Medikamente, die ohne Rezept zu kaufen sind, können Sie sehen, aber nicht zugreifen, und in der Selbstbedienung finden Sie das so genannte Nebensortiment. Letztlich sind das Waren, die auch in anderen Geschäften verkauft werden könnten. Viele Hersteller verkaufen sie aber nur über Apotheken, um das Fachwissen des Personals für ihre Produkte zu nutzen.

Manchmal hat man allerdings beim Betreten einer Apotheke den Eindruck, dass man einen Kosmetik- oder Gesundheitsladen betritt, der in der Ecke auch ein paar Arzneimittel anbietet. Da kommt man schon mal ins Grübeln: Warum machen die das, verdienen die nicht genug mit Arzneimitteln? Das ist im Einzelfall schwer zu sagen. Für die rezeptpflichtigen Arzneimittel gibt es den einheitlichen Preis. Der schützt auf der einen Seite den Verbraucher, besonders den kranken, vor Wucherpreisen; andererseits verhindert er, dass die Apotheken bei freier Kalkulation so richtig viel verdienen können. Deshalb hat der Gesetzgeber den Apotheken erlaubt, Produkte zu verkaufen, bei denen sie den Preis selbst bestimmen können. Eine Mischkalkulation, so kann man es nennen. Doch wenn es im Nebensortiment Artikel gibt, die eine höhere Gewinnspanne haben als Arzneimittel, ist die Versuchung groß, lieber so etwas zu verkaufen. Es ist in jeder Hinsicht einfacher.