

Mein Leben als Apothekerin Unverschämte Kunden, Ärger mit »Dr. Google« und zu viel Bürokratie: Eine Apothekerin erzählt, was nervt – und warum sie sich trotzdem keinen schöneren Beruf vorstellen kann.

Studentenpartys und entspannte Stunden im Café kenne ich nur vom Hörensagen. Mein Pharmaziestudium fand ich ziemlich anstrengend. Vormittags im Hörsaal, nachmittags im Labor und abends und am Wochenende lernen – das hält nicht jeder durch: Einige haben schnell abgebrochen, viele mussten mehrere Semester dranhängen. Verglichen mit diesem Aufwand ist das Gehalt als angestellte Apothekerin nicht wirklich hoch. Eine Berufsanfängerin erhält knapp 3300 Euro brutto, ab dem elften Berufsjahr sind 4000 Euro vorgesehen. Aber Geld ist mir nicht so wichtig. Ich habe meinen Beruf gewählt, weil ich Menschen helfen möchte – auch wenn das abgedroschen klingt. Deshalb hat mich auch ein Job in der Pharmaindustrie nie gereizt.

Die Anfangszeit in der Apotheke war hart. Ich fühlte mich durch das theorielastige Studium nicht gut auf den Alltag vorbereitet. Fachwissen ist zwar wichtig – aber mir hat niemand beigebracht, wie ich die komplexen Wirkungen der Medikamente so erkläre, dass alle Patienten sie verstehen.

Morgens weiß ich nie, was mich am Tag erwartet: Der eine braucht ein Kopfschmerzmittel, der nächste hat eine Erkältung, wieder ein anderer hat ein Asthmaspray verordnet bekommen, weiß aber nicht, wie er es anwenden soll.

Einfach kommentarlos Arzneimittel zu verkaufen geht für mich gar nicht. Deshalb frage ich nach: Hat der hustende Kunde eine Erkältung, oder könnte es etwas anderes sein? Steckt hinter den Beinschmerzen ein Wadenkrampf, eine Zerrung, oder gibt es Anzeichen für eine Thrombose? Die Diagnose stellt natürlich der Arzt. Trotzdem muss ich wachsam sein, Fehler passieren: Der Arzt hat das Rezept nicht unterschrieben, versehentlich eine falsche Stärke verordnet, oder das neue Mittel verträgt sich nicht mit Präparaten, die der Kunde bereits nimmt. Meine Aufgabe ist es, Unstimmigkeiten aufzuspüren. Einmal wünschte ein Kunde eine Packung ASS. Auf die Frage, ob er es gegen Kopfschmerzen brauche, antwortete er irritiert: »Nein, ich habe Husten.« Er hatte das Schmerzmittel ASS mit dem Hustenlöser ACC verwechselt.

Einige verlangen rezeptpflichtige Arzneimittel, obwohl sie keine Verordnung haben. Ihr Arzt ist nicht da, sie haben

das Rezept vergessen – aber sie brauchen ihr Medikament jetzt! Sofort! Eine schwierige Situation. Gebe ich solche Präparate ohne Rezept ab, mache ich mich strafbar. Es gibt Kunden, die mir dann unterstellen, ich wolle nicht helfen. Als ich einem Mann Viagra verweigerte, wurde er laut und meinte, ich würde ihm seinen Spaß nicht gönnen.

Am schlimmsten sind Patienten, die mit Empfehlungen von »Dr. Google« kommen und sich nach intensiver Internetrecherche schwer krank fühlen – trotz eher harmloser Beschwerden. Sie misstrauen mir als Expertin. Das macht eine Beratung ziemlich mühsam.

Als Apothekerin bin ich auch eine beliebte Gesprächspartnerin. Gerade ältere Kunden freuen sich, wenn ich mir Zeit nehme, berichten stolz von ihren Enkeln oder vom Urlaub – aber auch von Schicksalsschlägen. Wenn bei einer Stammkundin Krebs festgestellt wurde oder ihr Mann gestorben ist, lässt mich das nicht kalt.

Neben Beratungsgesprächen erledige ich zahlreiche Aufgaben im Hintergrund: kontrolliere Rezepte, damit es keinen Ärger bei der Abrechnung gibt, oder dokumentiere die Abgabe spezieller Arzneimittel. Wenn ich Cremes anfertige, prüfe ich, ob die Inhaltsstoffe zusammenpassen und die verordneten Wirkstoffkonzentrationen stimmen. Alles muss dokumentiert werden – ein Riesenaufwand. Ist im Verkaufsraum niemand zu sehen, plaudern wir bestimmt nicht in der Kaffeeküche. Trotzdem höre ich manchmal Sprüche wie »Haben Sie Ihren Kaffee genossen?« oder »Guten Appetit«. Unverschämt.

Bis zu zweimal pro Monat mache ich Notdienst, liege auf einer Klappliege und versuche zu schlafen. Überall summt es, und plötzlich klingelt die Glocke, nachts um drei Uhr. Wenn dann jemand einen Schwangerschaftstest verlangt oder ein abgelaufenes Rezept vorlegt, muss ich erst tief durchatmen.

Manchmal muss ich auch schmunzeln. Einmal prüfte eine Frau tatsächlich mit einem Pendel, ob die Arznei gut für sie ist. Ich hatte Glück, das Pendel und ich waren einer Meinung.

Wegen solcher Momente liebe ich meinen Beruf. Neulich hat sich eine Frau sogar mit einem persönlichen Brief für meine Hilfe bedankt. Da war ich richtig gerührt.

