

# Schwere Zeiten

Menschen zu ihren gesundheitlichen Problemen zu beraten, das ist eine **verantwortungsvolle Aufgabe**. Und die Pandemie macht es gewiss nicht leichter. Wissen Sie eigentlich, was Sie als PTA leisten?

**E**twa 66 000 PTA arbeiten in den öffentlichen Apotheken Deutschlands, damit gehören Sie zur größten Berufsgruppe in der Apotheke. Und PTA sind auch diejenigen mit den meisten Kundenkontakten. Jede PTA zählt, auch Sie! Während die halbe Nation im virussicheren Homeoffice verschwinden kann, stehen Sie weiter an der Front. Aber an der Wertschätzung fehlt es häufig: Das Gehalt ist mager, die Arbeitszeiten sind starr und nicht alle Kunden verhalten sich so respektvoll, wie man es erwarten darf. Denken Sie nur an den Run auf die kostenlosen FFP2-Masken. Da können Sie bestimmt selbst vom ein oder anderen ungeheuerlichen Erlebnis berichten. „Können Sie mir die Masken als Geschenk einpacken?“ ist noch eine der amüsantesten Geschichten. Dennoch haben Sie einen schönen Beruf ergriffen. Als PTA können Sie mit Ihren Kenntnissen Menschen helfen, ihnen Sorgen und Ängste nehmen, sie beraten und ihnen ein Arzneimittel abgeben, das ihnen hilft. Die meisten Kunden wissen das zu schätzen und viele sind sogar wirklich dankbar für Ihre Hilfe.

**Gut beraten** Hinter einer Beratung stecken Empathie und viel Wissen. Wem sage ich das, Sie tun es jeden Tag. Beraten bedeutet ein Gespräch zu führen, in dem man den Wunsch oder das Problem des Kunden erfragt, sich ein Bild von der Situation des Kunden macht und Aufklärungsarbeit leistet. Am Ende kann man im

Idealfall fundiert und konkret aus mehreren Lösungsmöglichkeiten die beste Alternative wählen.

**Ganz konkret** Sie müssen zunächst den Beratungsbedarf abschätzen. Das bedeutet, dass Sie erkennen, ob der Kunde angespannt und hektisch und damit wenig aufgeschlossen für umfassende Informationen ist oder ob er aufnahmefähig und bereit dafür ist. Daran müssen Sie Ihre Beratung ausrichten. Generell kommen sie mit offenen Fragen weiter. Sie bringen Ihnen mehr Informationen als solche, auf die man nur mit Ja oder Nein antworten kann. Bei heiklen Themen müssen Sie noch dazu das Kunststück bewältigen, ein Klima zu schaffen, in dem sich Ihr Kunde auch traut darüber zu reden. Ich weiß, es ist nicht immer einfach, allen Kundenfragen und -anliegen mit offenem Ohr zu begegnen. Aber es ist wichtig, denn auch vermeintlich „kleine Wehwehchen“ können sehr belastend sein, gerade wenn sie immer wiederkehren oder lange anhalten. Denken Sie nur an Magen-Darm-Beschwerden, wie Krämpfe, Blähungen oder Völlegefühl. Darüber redet man nicht gerne und es klingt auch gar nicht so dramatisch. Es kann aber die Lebensqualität gewaltig einschränken, wenn man schon beim Essen befürchten muss, dass es gleich wieder losgeht. Sie können hier durch eine gute Empfehlung wirklich etwas bewirken.

Nicht zuletzt müssen Sie die Vorlieben Ihres Kunden bei einer mögli-



© Wavebreakmedia / iStock / Getty Images Plus

chen Therapie berücksichtigen. Bevorzugt er vielleicht pflanzliche Arzneimittel? Gerade dann ist es wichtig, ein durch Studien gut untersuchtes Arzneimittel mit hoher Evidenz auszuwählen. Es gibt viel zu berücksichtigen, wenn man mit einem guten Gefühl hinter seiner Empfehlung stehen möchte. Vergessen Sie also die Bedeutung Ihrer Empfehlung und die Möglichkeiten, die Sie durch Ihren Beruf haben, auch in diesen schweren Zeiten nicht! ■

Sabine Breuer,  
Apothekerin/Chefredaktion