



Lorena Denoville, Mitglied im PTA Beirat, berichtet aus ihrem Apothekenalltag in der Ring-Apotheke in Neumünster.

Einer dieser Tage

Kaum war die Apotheke geöffnet, hat mich ein Kunde ausgiebig belehrt, welche Vitamine sich positiv auf Diabetes mellitus auswirken. Mit dem Zusatz: „Sie haben von der Wirkung der B-Vitamine offensichtlich überhaupt keine Ahnung!“. Zum Glück konnte er meine Wissenslücken durch sein fachkundiges Googlewissen auffüllen. Danach durfte ich mich von einer jungen Frau anschreien lassen, die sich in Sekunden von der besorgten Mutter in eine hysterische Furie verwandelte. Ratet mal, worum es ging? Richtig, Paracetamolzäpfchen. Meine Erklärungen, dass auf Vorrat kaufen zur Zeit sehr kritisch sei, vor allem,



wenn wie bei ihr bereits Ibuprofensaft zu Hause sei, wollte sie nicht hören. Der Saft wirke erst zu langsam und dann gar nicht mehr, meine Ergänzungstipps seien unverschämte. Was ich denn denke, wer ich sei und dass ich mir ja nicht vorstellen könne, wie das als Mutter sei. Ja doch, das kann ich, denn ich bin auch Mama. Mein Vorschlag zur Güte, ihr gegen Vorlage eines Rezepts vom Kinderarzt Paracetamolzäpfchen selbst herzustellen, beruhigte sie auch nicht. Die Kunden um uns herum lauschten immer interessierter und schüttelten nur noch die Köpfe. Nachdem die aufgebrachte Dame schnaubend und immer noch zeternd die Apotheke verlassen hatte, wurde ich gefragt, wie ich bloß so ruhig bleiben könne. Das weiß ich manchmal auch nicht. Mein Tipp an all die angeschrienen PTA – und es tut mir leid, positiver wird es gerade nicht – einatmen und ausatmen, lächeln und versuchen, den Kunden gegenüber zu verstehen. Klappt aber nicht immer. Einer dieser Tage halt.



wenn wie bei ihr bereits Ibuprofensaft zu Hause sei, wollte sie nicht hören. Der Saft wirke erst zu langsam und dann gar nicht mehr, meine Ergänzungstipps seien unverschämte. Was ich denn denke, wer ich sei und dass ich mir ja nicht vorstellen könne, wie das als Mutter sei. Ja doch, das kann ich, denn ich bin auch Mama. Mein Vorschlag zur Güte, ihr gegen Vorlage eines Rezepts vom Kinderarzt Paracetamolzäpfchen selbst herzustellen, beruhigte sie auch nicht. Die Kunden um uns herum lauschten immer interessierter und schüttelten nur noch die Köpfe. Nachdem die aufgebrachte Dame schnaubend und immer noch zeternd die Apotheke verlassen hatte, wurde ich gefragt, wie ich bloß so ruhig bleiben könne. Das weiß ich manchmal auch nicht. Mein Tipp an all die angeschrienen PTA – und es tut mir leid, positiver wird es gerade nicht – einatmen und ausatmen, lächeln und versuchen, den Kunden gegenüber zu verstehen. Klappt aber nicht immer. Einer dieser Tage halt.



PTA BEIRAT IM WEB Hier geht's schnell und direkt zu allen Texten rund um den PTA Beirat.



DAS PTA MAGAZIN MACHT SCHLAU

das-pta-magazin.de/eTraining – Für PTA, die ihr Fachwissen auffrischen möchten, gibt es von DAS PTA MAGAZIN die eTrainings. Jeder Kurs fasst die wichtigsten Punkte kurz und knapp zusammen. Ob Transdermale Therapeutische Systeme, Kinderkrankheiten oder Antibiotika, die Spannweite der eTrainings ist groß. Bringen Sie Ihr Wissen auf den neuesten Stand und testen gleich im Anschluss im Quiz, was hängengeblieben ist.