

POSITIVE FORMULIERUNGEN FÖRDERN DEN THERAPIEERFOLG

Nicht zu viel, nicht zu wenig

TEXT: KIRSTEN BECHTOLD

Kommunikation-- Aufklärung ist wichtig, damit Kunden über Risiken und Nebenwirkungen von Arzneimitteln Bescheid wissen. Zu viele Informationen können allerdings auch verunsichern und den Therapieerfolg gefährden. Die folgenden Tipps helfen bei der Kommunikation.

Wie können PTA seriös über Therapiefolgen aufklären, ohne negative Erwartungen zu sehr zu schüren und den Nocebo-Effekt zu verstärken? Angelehnt an die Empfehlungen des krebsinformationsdienst.de für Ärzte haben wir einige Tipps zusammengestellt, die auch im Apothekenalltag eingesetzt werden können.

Erwartungen erfragen

Äußern Kunden Ängste vor Nebenwirkungen, sollte dies ernst genommen werden. Dabei ist es hilfreich, im Gespräch

herauszufinden, welche Vorstellung der Kunde von den Auswirkungen der Medikamenteneinnahme hat und was genau ihn daran belastet. So können PTA leichter empathisch und individuell auf die Sorgen eingehen.

Zahlen bewusst kommunizieren

Zahlen sollten PTA bewusst positiv kommunizieren. Eine laut Beipackzettel „häufig“ (1 bis 10 von 100) auftretende Nebenwirkung verliert allerdings oft ihren Schrecken, wenn PTA die Perspektive wechseln (Positive Framing): Statt zu betonen, dass bis zu zehn von 100 Menschen die Nebenwirkung erleiden, hilft die Erklärung, dass wahrscheinlich mindestens 90 von 100 davon verschont bleiben. Zusätzlich hilft ein Hinweis, dass der Körper die Fähigkeit hat, sich von vielen Nebenwirkungen wieder vollständig zu erholen.

Verständlich formulieren

Medizinische und pharmazeutische Fachbegriffe fördern Unsicherheiten oder können bei Laien ein Gefühl von Kontrollverlust auslösen. Die Informationen zum Medikament sollten daher möglichst allgemeinverständlich sein. Wo nötig, ist Fachvokabular zu übersetzen. Gespräche „auf Augenhöhe“ helfen dabei, Vertrauen zu schaffen und Hemmschwellen für Nachfragen zu senken.

Risiken und Nutzen verknüpfen

Es ist ratsam, Informationen über potenzielle Nebenwirkungen direkt mit dem zu erwartenden Nutzen der Therapie zu verknüpfen. Auf diese Weise lässt sich einer Risikoaussage sofort eine positive Botschaft gegenüberstellen. Bei der Abgabe eines Statins können PTA beispielsweise erklären, dass gelegentlich Muskelschmerzen auftreten können, die sich oft wie ein leichter Muskelkater anfühlen. Auch wenn dies meist harmlos ist, sollten unerklärliche, starke Schmerzen ärztlich abgeklärt werden. Gleichzeitig sollten sie betonen, dass das Arzneimittel das Risiko für einen lebensbedrohlichen Herzinfarkt oder Schlaganfall ganz erheblich senkt.

Handlungsmöglichkeiten aufzeigen

Für Kunden, die Angst vor unerwünschten Wirkungen haben, ist das Wissen entscheidend, dass sie nicht allein gelassen werden. Signalisieren Sie Hilfsbereitschaft: Bieten Sie an, dass die Apotheke bei Fragen oder einem Verdacht auf Nebenwirkungen jederzeit die erste Anlaufstelle ist. Praktische Tipps zur Linderung möglicher Beschwerden stärken zudem die Selbstwirksamkeit des Kunden. ★



3 Fragen zum Apothekennotdienst

Unsere Apotheke hat am Sonntag Notdienst, und ich soll als PTA einige Stunden mitarbeiten. Bekomme ich dafür einen Zuschlag, und wie wird dieser berechnet?

Wenn für Ihr Arbeitsverhältnis ein Tarifvertrag gilt, werden für die Tätigkeit am Sonntag Zuschläge fällig. Es handelt es sich nicht um Notdienstbereitschaft, sondern um reguläre Arbeitszeit, weil Sie als PTA nicht notdienstverpflichtet sind. Nach § 8 BRTV/RTV Nordrhein beträgt der Zuschlag für Sonntags- und Feiertagsarbeit 85 Prozent (RTV Sachsen 50 %), für Nachtarbeit (22.00 bis 6.00 Uhr) sind es in allen drei Tarifgebieten 50 Prozent der Grundvergütung. Treffen mehrere Zuschläge zusammen, wird nur der jeweils höchste Zuschlag gezahlt. Nach vorheriger Absprache kann anstelle der Auszahlung auch ein entsprechender Freizeitausgleich gewährt werden. Kommt eine solche Einigung nicht innerhalb von zwei Wochen zustande, entscheidet die Apothekenleitung, ob in Geld oder in Freizeit vergütet wird.

Meine Chefin möchte, dass ich als PTA während des Notdienstes allein in der Apotheke bin. Sie sei telefonisch erreichbar und könne bei Problemen kommen. Darf ich mich darauf einlassen?

Nein. PTA dürfen eine Notdienstbereitschaft nicht selbstständig übernehmen, sondern nur unterstützend mitarbeiten – dabei muss stets eine zur Vertretung berechtigte Person anwesend sein. Dass Ihre Chefin telefonisch erreichbar

ist und bei Bedarf in die Apotheke kommen könnte, reicht grundsätzlich nicht aus. Die Apothekenbetriebsordnung lässt zwar nach § 23 Abs. 3 ApBetrO während der Dienstbereitschaft unter bestimmten Voraussetzungen zu, dass sich die vertretungsberechtigte Person in unmittelbarer Nachbarschaft der Apotheke aufhält, sofern sie jederzeit erreichbar ist. Daraus folgt aber nicht, dass eine PTA den Notdienst selbstständig übernehmen darf. Verstöße gegen diese Vorgaben sind kein Kavaliärsdelikt: In der Vergangenheit gab es Fälle, bei denen Apothekenleitungen dafür mit Bußgeldern von mehreren Tausend Euro belegt wurden.

Ich habe als PTA bis spät in die Nacht im Notdienst mitgearbeitet und soll am nächsten Morgen wieder regulär in der Apotheke stehen. Muss ich trotzdem zur Arbeit kommen?

Auch die Unterstützung im Notdienst zählt als Arbeitszeit. Nach dem Arbeitszeitgesetz muss nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit grundsätzlich eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden eingehalten werden (§ 5 Abs. 1 ArbZG). Apotheken zählen nicht zu den Ausnahmbetrieben nach § 5 Abs. 2 ArbZG. Endet Ihre Arbeit beispielsweise um Mitternacht, kann die nächste reguläre Arbeitszeit daher grundsätzlich erst um 11.00 Uhr beginnen – sofern kein Tarifvertrag nach § 7 ArbZG eine abweichende Regelung enthält. Die Apothekenleitung muss die gesetzliche Ruhezeit bei der Dienstplanung berücksichtigen. ★



Kontakt:

ADEXA – Die Apothekengewerkschaft
Leinpfad 75
22299 Hamburg
Tel.: 040.36 38 29
Fax: 040.36 30 58
info@adexa-online.de

Christiane Eymers
Fachanwältin für Arbeitsrecht
ADEXA-Rechtsabteilung

Fotos: luismollino, stock.adobe.com; sdecoret, stock.adobe.com

Fotos: Eloy Omella, Getty Images; Alvarez, Getty Images



Seltene Sonderform

Zweigapotheke-- Eine Zweigapotheke ist eine Art „Miniapotheke“, für die andere Anforderungen gelten als für eine Haupt- oder Filialapotheke. Mit dem ApoVWG wurden die Anforderungen gelockert. Was gilt jetzt?

TEXT: KIRSTEN BECHTOLD

Die meisten Apotheken in Deutschland sind nach wie vor Haupt-/Einzelapotheken. Laut dem Statistischen Jahrbuch 2026 der Abda waren es bis Ende des vergangenen Jahres 12.152. Seit 2004 ist es zudem erlaubt, neben einer Hauptapotheke bis zu drei Filialapotheken zu betreiben, die in örtlicher Nähe zur Hauptapotheke eröffnet werden müssen. Bis Ende 2025 gab es in Deutschland 4.449 Filialapotheken. Für alle Standorte wird nur eine einzige Betriebserlaubnis erteilt. Allerdings muss für jede Filiale ein verantwortlicher Apo-

theker (Filialleiter) benannt werden.

Zwischen Haupt- und Filialapotheke wird hinsichtlich der Ausstattung und der Personalanforderungen nicht unterschieden. Oft teilen sich Haupt- und Filialapotheke ein gemeinsames Warenlager oder Kundenkartensystem, was die Verfügbarkeit von Medikamenten erhöht und Einkaufskonditionen verbessert.

Apothekenketten sind in Deutschland nach wie vor verboten. Apothekenkooperationen wie Gesund leben-Apotheken, Guten Tag-Apotheken oder Avie-Apotheken erwecken den Anschein von

Apothekenketten. Es handelt sich hierbei jedoch um ein Franchise-System. Die Franchise-Nehmer nutzen den Marktauftritt der Kooperation gegen Zahlung einer Lizenzgebühr, agieren jedoch weiterhin als selbstständige Apotheken. Somit profitieren die Mitglieder von den Vorteilen einer starken Dachmarke, bleiben bei all diesen Konzepten allerdings rechtlich unabhängig.

Darüber hinaus gibt es weitere spezielle Apothekenformen: Krankenhausapotheken, krankenhausversorgende Apotheken, OHG-Apotheken, Pachtapotheken,

Bundeswehrapotheken, Notapotheken sowie Zweigapotheken. Für letztere wurden nun die Anforderungen gelockert.

ZWEIGAPOTHEKE

Eine Zweigapotheke ist eine Art „Miniapotheke“. Laut Abda gab es bis Ende 2025 neun davon in Deutschland. Für diese sind die Anforderungen hinsichtlich Räumlichkeiten und Größe geringer als für die beiden anderen Formen, und sie muss verwaltet werden. Der Verwalter ist

für die Beachtung der Apothekenbetriebsordnung und der Vorschriften über die Herstellung von Arzneimitteln und den Verkehr mit diesen verantwortlich. Bis vor Kurzem durfte eine Zweigapotheke nur eröffnet werden, wenn behördlicherseits wegen einer zu geringen Apothekendichte ein Notstand in der Arzneimittelversorgung festgestellt wurde, etwa im ländlichen Raum. Die erteilte Erlaubnis war auf fünf Jahre befristet. Ein Apotheker durfte in aller Regel nur eine Zweigapotheke betreiben.

Gelockerte Anforderungen

Das Apothekenversorgungs-Weiterentwicklungsgesetz (ApoVWG), das am 2. Juli 2026 in Kraft getreten ist, schuf die rechtliche Basis für gelockerte Anforderungen. Die konkreten Erleichterungen baulicher und struktureller Art sind in der begleitenden Verordnung zur Änderung der Apothekenbetriebsordnung (ApBetrO) geregelt. Für diese gab die EU-Kommission im August Grünes Licht. Sie tritt nach Veröffentlichung im Bundesgesetzblatt, geplant im September, in Kraft (Stand: 16.09.26). Künftig fällt der Aspekt „Versorgungsnotstand“ weg. Es reicht bereits aus, wenn es in abgelegenen Orten eine „deutlich eingeschränkte Arzneimittelversorgung“ gibt. Definiert wird „abgelegen“ als ein Ort oder Ortsteil, der mehr als sechs Kilometer entfernt von einer Apotheke liegt. Eine Zweigapotheke kann ebenfalls genehmigt werden, wenn die nächstgelegene Apotheke mit öffentlichen Verkehrsmitteln während der allgemeinen Ladenöff-

nungszeiten nur eingeschränkt erreichbar ist.

Ebenfalls neu: Ein Apotheker darf bis zu zwei Zweigapotheken in seinen Filialverbund integrieren. Die Betriebserlaubnis wird für einen Zeitraum von zehn Jahren erteilt und kann danach erneuert werden.

Leitung der Zweigapotheke

Um dem Fachkräftemangel zu begegnen, ist die Leitung von Zweigapotheken (und Filialapotheken) auch durch zwei Apotheker in Teilzeit möglich. Die ständige physische Präsenz eines Apothekers ist nicht mehr zwingend erforderlich. Erfahrene PTA können die Versorgung vor Ort gewährleisten, während die pharmazeutische Beratung und Aufsicht bei Bedarf per Videozuschaltung aus der Hauptapotheke erfolgt.

Ausstattung

Zweigapotheken benötigen kein eigenes Labor zur Prüfung der Ausgangsstoffe und keinen eigenen Rezepturbereich zur Herstellung von Salben und anderen Rezepturen, sofern sichergestellt ist, dass diese Aufgaben in angemessener Zeit in der Haupt- oder Filialapotheke übernommen werden.

Sie können zudem auf Antrag von der flächendeckenden Notdienstpflicht befreit werden, um die personelle Belastung zu senken. Sie können jedoch zu Notdiensten von bis zu zwei Stunden zwischen neun und 22.00 Uhr herangezogen werden, um die Versorgung mit Arzneimitteln sicherzustellen. ★

Anzeige

Foto: Felix Geringwald, Getty Images/Stockphoto

HARNTÉE TAD

Zur natürlichen Unterstützung der normalen Funktion der Harnwege – Einzigartige 3-Kräuter-Kombination

Katzentbart

Birkenblätter

Goldrute

Einfache und schnelle Zubereitung

Easy-To-Go Sticks für praktische Anwendung

Heiß & kalt genießbar

TAD Pharma
MEMBER OF KRKA GROUP



PTA im Krankenhaus

Zertifikatskurs-- Kürzlich trafen sich die Teilnehmer des Zertifikatskurses „PTA im Krankenhaus“ in Hamburg. Zu Beginn der Veranstaltung erklärte Referentin Anja Keck, warum kommunikative Fähigkeiten im Krankenhaus wichtig sind.

TEXT: KIRSTEN BECHTOLD

Das dreitägige Treffen in Hamburg war die erste Präsenzveranstaltung des aktuellen sechsten Zertifikatskurses „PTA im Krankenhaus (ADKA)“. Aus bekannten Gesichtern vom Bildschirm wurden erstmals echte Begegnungen. Den Auftakt der Veranstaltung bildete das Seminar „Kommunikation“, geleitet von Referentin Anja Keck. Die erfahrene Fachapothekerin für Allgemeinpharmazie berät und coacht seit über zehn Jahren Apothekenteams auch zu Kommuni-

kationsfragen. Sie machte deutlich, dass Kommunikation das verbindende Element ist, das die verschiedenen Berufsgruppen im Krankenhaus zusammenbringt. Allerdings sei eine gelingende Kommunikation oft eher die Ausnahme als die Regel. Das sollte anders sein: Denn aus Kecks Sicht gehört eine gelingende Kommunikation genauso essenziell zu einer sicheren Versorgung wie das Herstellen und Verabreichen von Arzneimitteln.

SCHWIERIGE SITUATIONEN ENTSCHÄRFEN

Im Krankenhaus kommt es häufig zu ähnlichen Kommunikationssituationen, die zu Missverständnissen führen können. Was immer dabei ist, ist die Kommunikation zwischen den Berufsgruppen. Allerdings gibt es für schwierige Gesprächssituationen kein Schema F. Keck versucht daher in ihrem Kurs, die Teilnehmenden fit für eine umfassende Betrachtung zu machen. Was passiert gerade – mit mir, mit meinem Gegenüber,

und wie sieht die Situation aus? Aus dieser Frage ergeben sich eine Fülle von Handlungsoptionen. Das könne ein „Game Changer“ sein, so die Referentin: „Unter Stress – und jeder, der schon mal vor einer eskalierenden Person stand, kann nachvollziehen, wie stressig Kommunikation sein kann – agieren wir spontan, meist nach alten Mustern und meist nicht gerade hilfreich.“ Mit der Fähigkeit, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen und der Gewissheit, dass es unterschiedliche Herangehensweisen geben kann, bleiben wir viel ruhiger und finden so bessere Lösungen für die schwierige Gesprächssituation, betonte die Fachapothekerin.

Typische Kommunikationsfehler

Die meisten Kommunikationsfehler entstehen, wenn die eigene Haltung nicht klar vermittelt wird, erklärte Keck. Nicht bei allen, aber bei vielen ihrer Kursteilnehmer hört sie den Tenor: „Ich kann nichts ändern.“ Das kann Resignation sein nach dem Motto: „Ich werde sowie-so nicht gehört“ oder falsche Bescheidenheit. Das führe zu einer „Kommunikation des Schweigens“, die wahrscheinlich keinem weiterhilft. Aber was tun? Hier fordert Keck alle diejenigen auf, die die Fähigkeit haben, positiv zu kommunizieren, dies auch zu tun und ihr Licht nicht unter den Scheffel zu stellen. Sie ist der festen Überzeugung, dass solange Personen mit ihrer schlechten Laune die Stimmung eines ganzen Teams verderben können, auf der anderen Seite positiv kommunizierende Teammitglieder in der Lage sind, die Stimmung zum Guten zu wenden.

Take-Home-Messages

Keck formulierte drei wichtige „Take-Home-Messages“:

- Unterschätzt niemals euren eigenen Einfluss!
- Zuhören ist der zauberhafte Teil einer Kommunikation – wer zuhören kann, ist klar im Vorteil!
- Redet gut mit euch selbst und denkt daran, dass ein klares Nein manchmal die beste Antwort ist.

Neben der Kommunikation standen auch die Module Medizinprodukte und Hygiene bei der Arzneimittelherstellung auf der Agenda. Das Fazit der drei Tage fiel durchweg positiv aus: Besonders geschätzt wurde der sprichwörtliche Blick über den eigenen Tellerrand. Sowohl durch Impulse der Referenten als auch durch die Gespräche untereinander.

Eckdaten

Den Zertifikatskurs „PTA im Krankenhaus (ADKA)“ gibt es seit 2021. Das Angebot vom Bundesverband Deutscher Krankenhausapotheker und dem Deutschen Apotheker Verlag richtet sich an PTA, die in einer Krankenhausapothek arbeiten. Diese können im Rahmen des akkreditierten „Zertifikatskurs PTA im Krankenhaus (ADKA)“ ihre Fach- und Sozialkompetenzen sowie ihre praktischen Fähigkeiten erweitern und sich so fit machen für die Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams.

Nächster Kurs

Der nächste Zertifikatskurs startet am 20. Januar 2027. Er umfasst insgesamt 100 Theoriestunden, von denen etwa ein Drittel in Präsenz und zwei Drittel online abgeleistet werden. Die Gesamtdauer des Lehrgangs ist auf zwei Jahre angelegt. Lehrgangsbegleitend haben die Teilnehmer drei ein- bis maximal zweiseitige Ausarbeitungen über ein Thema nach Wahl zu erstellen und mit einem Mentor zu besprechen. Der Fortbildungslehrgang endet mit einem mündlichen Prüfungsgespräch (über Zoom), welches vor zwei Prüfern abgelegt wird und etwa 30 Minuten dauert. Ein Drittel der Prüfung bezieht sich konkret auf die Ausarbeitungen, die übrigen zwei Drittel bestehen aus einem kollegialen Fachgespräch zu den verschiedenen Themen der theoretischen Lehrinhalte. ★



Die Module Medizinprodukte und Hygiene bei der Arzneimittelherstellung standen neben der Kommunikation ebenfalls auf der Agenda.



Referentin Anja Keck erklärte, wie gute Kommunikation gelingen kann und machte die Teilnehmenden fit für eine umfassende Betrachtung schwieriger Gesprächssituationen.



Die Teilnehmenden des sechsten Zertifikatskurses „PTA im Krankenhaus (ADKA)“ trafen sich für drei Tage in Hamburg erstmals in Präsenz.



Zertifikatskurs Weitere Informationen zur Anmeldung, zu den Inhalten und Kosten des Zertifikatskurses finden Sie hier.