

## Diskretion bitte! von Ulrike Niedhammer

Wie selbstverständlich ist Diskretion in der Apotheke? Lesen Sie als Einstieg drei wahre Begebenheiten:

- Eine junge Frau kommt mit einem Rezept vom Zahnarzt in die Apotheke, erhält ihr Schmerzmittel und bittet darum, dass man ihr ein Taxi ruft. Sie wartet auf dem angebotenen Stuhl in der Offizin. Dabei hat sie keinerlei Mühe, einem Privatgespräch zweier Apothekenmitarbeiter zuzuhören, das sich um Beziehungsprobleme dreht. Das ist der Kundin unangenehm, aber sie kommentiert aus Höflichkeit die Situation nicht.
- Ein junger Mann erfährt bei einer Routineuntersuchung von seinem Arzt, dass er eine chronische Krankheit - Diabetes genannt - hat. Noch geschockt von diesem Erlebnis betritt er eine Apotheke mit seiner Metformin-Verordnung. Das Arzneimittel bekommt er von einer Angestellten überreicht mit dem Hinweis: „dies ist Ihre Diabetes-Arznei, die Sie regelmäßig einnehmen sollen.“ Der Kunde ist ein zweites Mal geschockt: dies ist die Apotheke an seinem Wohnort. Man kennt ihn hier, so dass er nun fürchten muss, dass demnächst seine Nachbarn über seine „tödliche Erkrankung“ Bescheid wissen.
- Als Chefvertretung in einer Apotheke bemerke ich, dass es bei den Angestellten durchaus üblich ist, das mobile Telefon direkt am HV-Platz zu nutzen bei Unklarheiten einer Verordnung. Der Sprechstundenhilfe wird dabei natürlich auch der Name, das Geburtsdatum und die Krankheitsgeschichte mündlich weitergereicht. Andere Kunden in der Offizin können das problemlos mithören.

Was ist Diskretion? Wo beginnt sie und wo endet sie? Wissen wir in der Apotheke eigentlich, was jeder einzelne unserer Kunden darunter versteht? Und glauben wir, dass mit dem Klebestreifen auf dem Boden der Sache Genüge getan ist?

Natürlich wird in der Apotheke dafür schon viel getan. Und natürlich müssen wir weiterhin Fragen stellen und Beratung gestalten, zum Beispiel auch bei einer schwerhörigen Kundin. Kreativität ist also gefragt, um unsere Aufgabe umfassend und dabei diskret durchzuführen.

Wie wäre es einmal mit einer Teamsitzung zu diesem Thema? Sammeln Sie miteinander:

- was versteht jeder Einzelne konkret darunter?
- welches sind Ihre eigenen sensiblen Gesundheitsthemen? Und wie würden Sie sich als Kundin eine Umsetzung wünschen?
- welche Ideen hat Ihr Team, um Diskretion spielerisch umzusetzen?
- woran werden Sie erkennen, dass Sie bei diesem Thema gute Arbeit leisten?

Ein vielleicht ungeliebtes Thema, das eine große Chance bietet für stabilen Umsatz durch treue Kunden, die eine geschützte Atmosphäre zu schätzen wissen!