

# Hausbesuch bei den Möglichmachern

Text: Anton Jenzer Foto: zVg

Wie gut ist die Gesundheitsberatung der Fachleute in der Apotheke? Der Autor macht den Selbsttest.



Der Schweizerische Apothekerverband pharmaSuisse hat eine Kommunikationsoffensive gestartet – darin wird behauptet, dass man sich für zahlreiche medizinische Zwecke zuerst in die Apotheke statt in den Notfall oder zum Hausarzt begeben soll. Grund genug, dieses Versprechen mit einem Selbsttest unter die Lupe zu nehmen.

Auf das Thema aufmerksam wurde ich durch eine Online-Anzeige des Komikers, Schauspielers («Tschugger») und Social Media-Journalisten Cedric «Cedi» Schild. Er betritt in einem Kurzspot eine Apotheke und fragt, ob er mit seinen 37,2 Grad Körpertemperatur ins Spital müsse. Was die Fachfrau Apotheke nicht weiss: Sie wird heimlich dabei gefilmt. Ihre Reaktion ist typisch für Menschen, die in der Apotheke arbeiten. Sie bleibt cool und teilt ihm mit, dass das keinesfalls notwendig sei.

## Bewusste Provokation

Insgesamt fünfmal schickten die Macher der Kurzfilme Cedi in eine Apotheke – jedes Mal wurden die Reaktionen verdeckt gefilmt. Und stets reagierten die Fachkräfte in der Apotheke goldrichtig. «Wir haben diese Reaktionen mit Absicht provoziert – weil wir davon ausgingen, dass man hier immer bestens beraten wird», kommentiert Kampagnenleiterin Martina Tschan vom Schweizerischen Apothekerverband pharmaSuisse das mutige Vorgehen. «Die Fachfrauen/-männer Apotheke und Apotheker/innen wurden natürlich im Nachhinein aufgeklärt», ergänzt sie.

## Der Selbsttest

Grund genug, den Test gleich selbst durchzuführen. Die erste Apotheke ist auf dem Land. Ich simuliere eine Rachenentzündung, und die Reaktion sorgt meinerseits im wahrsten Sinn des Wortes für offene Münder: Die überaus freundliche und kompetente Apothekerin diagnostiziert eine mögliche Angina und empfiehlt mir, ohne mit der Wimper zu zucken, ein wirksames Medikament gegen meine Beschwerden: Volltreffer.

Ich fahre in die Stadt und versuche es diesmal mit Kopfschmerzen: Statt mir sofort ein Kopfwehmedikament zu verkaufen, fragt der Apotheker höchstpersönlich, ob die Schmerzen einseitig seien; und ob körperliche Aktivität diese befeuert. Ich bin überrascht, einerseits ob der Kompetenz – andererseits, weil er sich viel Zeit nimmt für mein Problem.

In einem dritten Versuch in einer Stadtapotheke schwafle ich etwas von starken Zahnschmerzen und Fieber. Sofort nimmt der Fachmann Apotheke Rück-

sprache mit der Apothekerin und teilt mir danach mit, dass ich mich damit besser zu einem Arzt oder einer Zahnärztin begeben soll.

## Das Fazit

Gesund und munter zuhause begeben mich zum Schluss auf die Kampagnenseite: wir-machens-möglich.ch. Hier fällt mir der Wissenstest auf, und ich beschliesse, mein Wissen zu testen. Das Resultat: Statt mit der Maximalnote (Fachexperte) schliesse ich den Test mit nur drei von möglichen sieben richtigen Antworten ab. Ich werde als Schlaumeier entlarvt und muss mich wohl in Zukunft noch ein bisschen besser informieren.

## Die Nach-Frage

Zum Schluss rufe ich nochmals beim Schweizerischen Apothekerverband pharmaSuisse an und erzähle von meinen Erlebnissen: «Uns erstaunt nicht, dass Sie kompetent und freundlich beraten wurden. Die Apothekenteams in der Schweiz sind für ihr Knowhow und das richtige Reagieren in problematischen Fällen bekannt – sie wissen auch haargenau, wann sie rezeptpflichtige Medikamente abgeben können. Und trotzdem begibt sich immer noch ein viel zu grosser Teil der Bevölkerung direkt zum Arzt oder rennt in den Notfall», analysiert Kampagnenleiterin Martina Tschan. Natürlich ist mein Besuch in drei verschiedenen Apotheken letztlich nicht repräsentativ – auf der anderen Seite muss ich gestehen, dass ich mich allerorts und zu jeder Zeit richtig gut aufgehoben fühlte.

### Welcher Gesundheits-Typ bist du?



Grünschnabel   Schlaumeier/in   Wissbegierige/r   Expert/in

Start Test

### Die Quellen

Kampagnenseite: 

Wissenstest: 