

# Pharmatime

Österreichs Fachmagazin für Apothekerinnen & Apotheker  
unabhängig • kritisch • meinungsbildend

## Slow-Aging

Die Wissenschaft rund ums Älterwerden



### Chemotherapeutika

Zielgenauigkeit & Präzision in der Wirkdauer

### Suchterkrankung

Empathie an der Tara

### Feuerwerk für die Zukunft

Phoenix Tag des Wissens 2023

### Big Pharma

Durchwachsene Bilanzen für 2022

Impfen in der Apotheke



# „Je aggressiver die Stimmung wird, desto ruhiger muss ich bleiben.“

Dr. Stefan Galoppi

Sich in der weiten Welt der Arzneimittel mit all ihren rasanten Weiterentwicklungen zurechtzufinden ist die erlernte Fachkompetenz der Apothekerinnen und Apotheker. Die Vielfalt an Menschen zu verstehen, die Tag für Tag in die Apotheke kommen, fordert ihnen aber auch Empathie, Geduld und Feingefühl ab – soziale Kompetenzen, die man in keinem Studium erlernt. Die pharmatime-Serie „Empathie an der Tara“ stellt die Bedürfnisse unterschiedlicher Patienten- und Personengruppen vor. Denn wer Zwischentöne zu hören versteht wird im Beratungsgespräch den richtigen Ton treffen.



Foto: kuest1 - stock.adobe.com

Der Mann betritt – wie fast jeden Tag – die Apotheke Trillerpark in Wien. Er nimmt am Opioid-Substitutionsprogramm teil und ist daher kein Unbekannter. Doch diesmal wird die Routine gestört. Der Mann nimmt die ausgehändigte Tablette in den Mund, verschluckt sich, muss husten und ein schmales Filmdöschen fällt auf den Boden. Der Fall ist offenkundig: Der Suchterkrankte wollte die Einnahme nur vortäuschen, das Medikament in der Dose in seiner Mundhöhle zurückhalten und es später vermutlich auf dem Schwarzmarkt verkaufen.

Die Situation eskaliert rasch: Die Apothekerin klärt den auf frischer Tat Ertappten auf, dass sie den Vorfall dem Amtsarzt melden muss. Der Mann beginnt zu randalieren, beschimpft die Frau auf das Unflätigste und droht ihr am Ende mit Mord. Die Polizei wird eingeschaltet und kann ihn nach einigen Tagen aus dem Verkehr ziehen. Eine extreme emotionale Belastung für alle Beteiligten, die man nicht so schnell abschütteln kann.

## Extreme Einzelfälle

Eines sei gleich vorweggenommen: Vorfälle wie diese sind extreme Einzelfälle. „Die Substitutionstherapie verläuft fast im-

„Die Substitutionstherapie verläuft fast immer problemlos. Es gibt da seit Jahrzehnten eine hervorragende Zusammenarbeit mit den Apotheken.“

Hans Haltmayer  
Ärztlicher Leiter der Suchthilfe Wien



Foto: Daniela Klemencic

„In der Regel läuft alles gut. Wir hatten seit Gründung der Apotheke allerdings vier Einbrüche, drei davon durch Substitutionspatienten.“

Philipp Saiko  
Präsident Apothekerkammer Wien & Inhaber der Apotheke Trillerpark



Foto: Sabine Klimpt

„Sie müssen sich immer vergegenwärtigen: Es handelt sich um einen Kranken, der unter starkem Druck steht und diesen weitergibt.“

Peter Skriboth  
Verein Dialog, ärztlicher Leiter der Individuellen Suchthilfe Nord



Foto: Susanne Skriboth-Schändl

mer problemlos. Es gibt da seit Jahrzehnten eine hervorragende Zusammenarbeit mit den Apotheken“, stellt **Hans Haltmayer** klar. Der ärztliche Leiter der Suchthilfe Wien und bis vor Kurzem Drogenbeauftragter der Stadt weiß, dass sich die meisten Patienten in ihrer Hausapotheke sehr wohlfühlen. „Sie ist für sie ein Ort der sozialen Begegnung, wo sie in den Apothekerinnen und Apothekern ganz wichtige Ansprechpartner finden.“

„In der Regel läuft alles gut“, bestätigt auch **Philipp Saiko**, Präsident der Wiener Apothekerkammer und Inhaber der Apotheke Trillerpark, in der sich die dramatische Anfangsszene abgespielt hat und die durchschnittlich 35-40 Patienten im Drogensatzprogramm betreut. Trotzdem sei es im Laufe der vielen Jahre immer wieder zu unangenehmen Vorfällen ge-

kommen: „Wir hatten seit Gründung der Apotheke vier Einbrüche, drei davon durch Substitutionspatienten. Es gab auch Diebstahlversuche in der Offizin, manche Suchterkrankte sind sehr fordernd und werden laut, wodurch sich andere Kunden belästigt fühlen.“

### Pläne für den Notfall

Auch wenn es Ausnahmen sind, ist es sinnvoll, sich im Team darauf vorzubereiten und in Ruhe zu überlegen, wie man als Apothekerin und Apotheker im Ernstfall reagieren soll. Dazu gibt es auch immer wieder Fortbildungsveranstaltungen. Hans Haltmayer formuliert den wichtigsten Grundsatz: „Je aggressiver die Stimmung wird, desto ruhiger muss ich bleiben. Auch wenn das für jeden Menschen in einer Stresssituation äußerst schwierig ist.“

Dem pflichtet auch **Peter Skriboth** vom Verein Dialog bei. Der Allgemeinmediziner und Psychotherapeut ist ärztlicher Leiter der Individuellen Suchthilfe Nord und meint: „Sie müssen sich immer vergegenwärtigen: Es handelt sich um einen Kranken, der unter starkem Druck steht und diesen weitergibt. Sie sollten sein Verhalten daher nie persönlich nehmen.“

### Dynamik der Sucht verstehen

Nach Skriboths Erfahrung verhält sich die Mehrheit der Substitutionspatienten betont unauffällig und ist froh, wenn die Routine in der Apotheke möglichst rasch und diskret abläuft. Bei einem kleinen Anteil komme es aber gelegentlich zu Problemen. „In diesen Fällen ist es wichtig, die Dynamik der Sucht zu verstehen: Die Wirkung des Medikaments hält ungefähr 24 Stunden an. Patienten, die Probleme mit

„Auf keinen Fall auf Tauschgeschäfte einlassen. Wir haben schon die unglaublichsten Geschichten aufgetischt bekommen.“

Philipp Saiko



Foto: Sabine Klimpf

„Bleiben Sie freundlich, aber konsequent. Sprechen Sie gut hörbar, selbstbewusst und bestimmt. Lassen Sie sich nicht einschüchtern.“

Peter Skriboth



Foto: Susanne Skriboth-Schandel

„Manche Suchterkrankte haben feine Antennen für Unsicherheiten und Schwächen ihres Gegenübers und versuchen, diese geschickt auszunutzen.“

Hans Haltmayer



Foto: Daniela Klemencic

der Einhaltung von Terminen und regelmäßigen Abläufen haben, kommen dann oft sehr spät und stehen schon unter starkem Druck. Das macht sie ängstlich, nervös und gereizt.“ Vorwürfe hätten in diesem Moment gar keine Wirkung, die Vermeidung von Wartezeiten wirke hingegen deeskalierend.

Manche Apotheken lassen Substitutionspatienten Hausordnungen unterschreiben oder geben ihnen fixe Zeiten vor. Haltmayer und Skriboth sehen das eher skeptisch: „Genau damit können viele schlecht umgehen.“ Es sei aber wichtig, immer wieder Respekt einzufordern und die Regeln der Substitutionstherapie zu erklären: „Die Apotheken halten sich strikt an das Suchtmittelgesetz und händigen nur aus, was ärztlich verschrieben wurde.“ Alle Unregelmäßigkeiten müs-

sen sie dem behandelnden Arzt melden. „Für die Ärzte sind diese Rückmeldungen extrem wichtig, um entsprechend reagieren zu können“, so Peter Skriboth. „Viele Suchtpatienten glauben aber, der Apotheker sitzt an der Quelle und entscheidet, was sie bekommen. Das muss man richtigstellen.“

### Nicht nachgeben

„Auf keinen Fall auf Tauschgeschäfte einlassen“, lautet die Devise von Philipp Saiko. „Wir haben schon die unglaublichsten Geschichten aufgetischt bekommen: ‚Mir sind die Tabletten in den Kanal gefallen‘ – ‚Ich muss zum Begräbnis von meinem Onkel und brauche einen Vorschuss‘ – ‚Ich finde gerade das Rezept nicht‘ – ‚Ihr habt’s eh so viel, gebt’s mir, was übrigbleibt‘.“ Einige Patienten kamen auch mitten in der Nacht für die Ration des nächsten Tages

und drohten: „Ich läute alle halben Stunden an, bis Sie mir etwas geben.“

„Manche Suchterkrankte haben feine Antennen für Unsicherheiten und Schwächen ihres Gegenübers und versuchen, diese geschickt auszunutzen“, warnt Hans Haltmayer. „Andere wollen die Mitarbeiter gegeneinander ausspielen und behaupten, die Kollegin habe ihnen immer etwas gegeben.“ Haltmayers klare Empfehlung: Nicht nachgeben und immer auf die gesetzlichen Regeln verweisen.

### Lösungswege anbieten

„Bleiben Sie freundlich, aber konsequent. Sprechen Sie gut hörbar, selbstbewusst und bestimmt. Lassen Sie sich nicht einschüchtern“, rät Peter Skriboth. Ein Nein sei leichter verständlich zu machen, wenn man zugleich alternative Lösungen anbie-



Foto: kues1 - stock.adobe.com

## Handlungsempfehlungen für Apothekerinnen & Apotheker

- Auf jeden Fall ruhig bleiben, nichts persönlich nehmen
- Keine Vorwürfe formulieren, sie kommen nicht an
- Wartezeiten vermeiden, die Substitutionstherapie möglichst rasch und diskret umsetzen
- Patienten nicht vor anderen Kunden bloßstellen
- Konsequenz zeigen und auf keinen Handel einlassen
- Respekt einfordern und die Regeln des Suchtmittelgesetzes immer wieder erklären
- Selbstbewusst und mit gut hörbarer Stimme sprechen, keine Schwäche signalisieren
- Verständnis für die Notsituation zeigen und alternative Lösungswege anbieten
- Im Konfliktfall Kollegen beiziehen und personelle Übermacht herstellen
- Aus der Apotheke verweisen, in letzter Konsequenz die Polizei alarmieren
- Verdachtsfälle behutsam ansprechen und über mögliche Anlaufstellen informieren

te: „Wenn jemand etwa ein ungültiges Rezept vorlegt, kann man ihn gleich den behandelnden Arzt anrufen lassen oder notfalls an die Suchthilfe Wien oder den Verein Dialog verwiesen – dort kann man der Person weiterhelfen.“ Wichtig sei das Signal: „Ich erkenne deine Problemlage, wir werden rasch eine Lösung dafür finden.“

Wenn alle Deeskalationsbemühungen ins Leere laufen, empfehlen die Experten, Kollegen als Zeugen und Puffer hinzuziehen und eine personelle Übermacht herzustellen. Oft reiche das aus, um renitente Personen zur Besinnung zu bringen. Wenn selbst das nicht genügt, bleibt nur der Verweis aus der Apotheke – notfalls unter Androhung der Polizei. „Das wirkt fast immer“, weiß Philipp Saiko.

### Kurze Zündschnur

Ruhig bleiben, Grenzen ziehen, Lösungen anbieten, die Unterstützung von Kollegen suchen, notfalls Personen wegweisen – all das gilt nicht nur im Umgang mit schwierigen Substitutionspatienten. Auch Borderliner, Narzissten, Menschen mit Persönlichkeits- und Impulskontrollstörungen oder einer generell kurzen Zündschnur in Sachen Frustrationstoleranz sorgen immer wieder für belastende Situationen.

Gibt es auch negative Erfahrungen von Suchterkrankten mit Apotheken? Hans Haltmayer und Peter Skriboth bekommen kaum Beschwerden zu hören. „Wenn, dann geht es um das Gefühl, als Patient zweiter Klasse behandelt und vor anderen Kunden bloßgestellt zu werden“, sagt Haltmayer. Ein Fehler, der durch Fingerspitzengefühl und eine möglichst diskrete Abgabe der Ersatzstoffe leicht zu vermeiden sei.

### Sucht als Flucht

Suchterkrankungen sind ein weites Feld. Opiat-Abhängige stellen mit rund 35.000 Personen eine zwar augenfällige, aber relativ kleine Gruppe. Im Vergleich sind etwa 1,5 Millionen Österreicher von Nikotin abhängig, 800.000 von Alkohol, 250.000 von Medikamenten. „Sucht ist immer ein hochkomplexes Geschehen, in dem genetische Faktoren ebenso eine Rolle spielen wie das gesellschaftliche Umfeld und die eingenommenen Substanzen“, erklärt Haltmayer. Drogen seien eine Flucht aus unerträglichen emotionalen Zuständen wie Depression, Traumata, Gewalterfahrungen und brächten – wenn auch nur kurz – Erleichterung. Wer nie gelernt habe, mit Problemen umzugehen oder Spannungen auszuhalten, sei besonders anfällig.

Sollen Apotheker Kunden ansprechen, wenn sie einen Verdacht schöpfen? „Wenn der Rahmen stimmt, finde ich das sogar sehr wichtig“, meint Haltmayer. Natürlich müsse man behutsam formulieren: „Mir fällt auf, dass Sie dieses Medikament regelmäßig nehmen. Wissen Sie, dass es abhängig machen kann?“ Oft fehle es tat-

sächlich an entsprechender Aufklärung oder an Wissen, wo man Hilfe bekommen kann. Dazu könnten die Apotheken Broschüren mit Anlaufstellen vorbereiten.

### Wichtige Rückmeldung

„Sucht ist immer mit Verleugnung verbunden. Gleichzeitig leben die Menschen in einer gewissen Ambivalenz und wissen, dass ihr Verhalten nicht gut für sie ist. Eine ehrliche Rückmeldung ohne erhobenen Zeigefinger kann da eine wichtige Rolle spielen“, so Haltmayer.

Viele Substitutionspatienten kommen 300 Mal pro Jahr in die Apotheke und sagen „Ich habe ein hervorragendes Verhältnis zu den Mitarbeitern dort.“ Das ist für einen guten Umgang mit ihrer komplexen Erkrankungen sehr wichtig. Personen, die – von ihrer Sucht getrieben – laut und fordernd werden, mit Filmdöschen im Mund und anderen Täuschungsmanövern arbeiten, sind zwar die Ausnahme, für die Apothekerinnen und Apotheker aber besonders herausfordernd und belastend. «