

Der Apotheker wird ein Heilberuf sein oder er wird nicht sein

Zur sozialen Bedeutung der Apotheke

Giovanni Maio

Der Apothekerberuf gehört zu den Heilberufen. Damit ist eine Identität der Apotheke festgeschrieben, die darin besteht, sich dem Gemeinwohl verpflichtet zu wissen. Die Gemeinwohlorientierung also macht die Identität des Apothekers aus, und die Ermöglichung seiner Leistungen ist daher von öffentlichem Interesse. Gleichzeitig agiert der Apotheker in einer Doppelrolle, denn er ist sowohl Heilberufler als auch Kaufmann. Kaufmann zu sein ist nichts Ehrenrühriges. Ganz im Gegenteil. So wissen wir, dass unser aller Wohlergehen auch davon abhängt, ob sich Kaufmänner finden, die das für uns bereitstellen, was wir brauchen. Nun stellt der Arzneimittelmarkt eine Besonderheit dar, denn Arzneimittel sind ja keine gewöhnlichen Waren. Es ist die Besonderheit des Arzneimittels, das den besonderen Auftrag des Apothekers auf den Plan ruft. So stellt die Arzneimittelsicherheit ein hohes Gut dar, das nicht nur Regularien erfordert, sondern einen freien Beruf, der sich in den Dienst dieser öffentlichen Aufgabe stellt. Denn die Arzneimittelsicherheit ist ein öffentliches Gut und nicht nur ein privates. Der Apotheker stellt sich als Vertreter eines Heilberufs vor diesem Hintergrund in den Dienst einer öffentlichen Aufgabe. Zwar hat seine Apotheke gewerbliche Züge, aber dadurch wird der Apotheker nicht automatisch zum Kaufmann, sondern dieser Züge zum Trotz bleibt er ein Heilberufler. Das lässt sich leicht ablesen an der unterschiedlichen Bedeutung von Kunde und Patient.

I. Zur Unterscheidung von Kunde und Patient

Das Kunden-Anbieter-Verhältnis ist ein ganz anderes als das Verhältnis zwischen einem Patienten und einem Vertreter der Heilberufe. Dies aus einem ganz einfachen Grund: Der Anlass für das Eintreten in ein Kunden-Anbieter-Verhältnis ist ein Geschäftsinteresse auf beiden Seiten. Der Kunde

möchte etwas kaufen, der Anbieter etwas verkaufen; beide benutzen sich gegenseitig und zu beider Vorteil. Im Grunde handelt es sich beim Kunde-Anbieter-Verhältnis um nichts anderes als um eine gesellschaftlich akzeptierte Form wechselseitiger Instrumentalisierung. Sie ist deswegen akzeptiert, weil damit die Interessen beider Gruppen gleichzeitig verfolgt werden können. Man kann es auch so sagen, dass es beim Kunden-Anbieter-Verhältnis um nichts anderes geht als um einen Tausch; es ist eine Tauschverhältnis, das auf einem Kaufvertrag aufbaut. Dies kann nur deswegen und so lange funktionieren wie der Kunde souveräner Käufer ist und Zugang hat zu den wesentlichen Informationen, um selbstbestimmt seinen Kauf zu entscheiden.

Genau hier sehen wir den eklatanten Unterschied zwischen einem Kunden und einem Patienten. Der Kunde ist souverän, kann ganz für sich entscheiden, was er kaufen möchte oder nicht, kann Vergleichsangebote einholen und sich überhaupt entscheiden, ob er kaufen möchte oder lieber nicht. Der Patient hingegen, mag er auch noch so informiert sein, er kann es sich nicht aussuchen, ob er ein Arzneimittel nimmt oder nicht, denn in vielen Fällen ist er schlichtweg darauf angewiesen, oft sogar vital davon abhängig. Und darüber hinaus kann er von sich aus gar nicht beurteilen, ob er ein Mittel braucht oder nicht. Selbst das Zeitalter des Internets kann daran nichts ändern, dass jeder Patient auf eine beratende Unterstützung angewiesen ist, um überhaupt zu wissen, was er braucht.

Hier sehen wir, dass ein relevanter Unterschied zwischen Kunde und Patient darin liegt, dass der Patient sich in einer Situation der Angewiesenheit befindet. Er braucht daher nicht einfach nur einen Verkäufer, der gerne an ihm verdienen möchte, sondern er braucht einen Experten, der ihm helfen möchte. Diesen Experten nennen wir Heilberufler, weil sein Ziel eben nicht primär im Verkaufen besteht, sondern darin, eine Antwort auf die Angewiesenheit seines Patienten zu geben. Der Anlass für den Kunden, in ein Geschäft zu gehen ist das Geschäftsinteresse, während der Anlass für den Patienten, in eine Apotheke zu gehen, in aller Regel eine Situation der Hilfsbedürftigkeit, ja der

Not ist. Diese Not ist es, die es erforderlich macht, dass der Patient nicht auf einen Verkäufer stößt, der sich diese Not zunutze macht, um sein Geschäftsinteresse zu maximieren, sondern diese Not kann nur über einen Vertreter der Heilberufe beantwortet werden, weil der notleidende Patient eben schutzbedürftig ist und daher vor Ausbeutung geschützt werden muss. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die Vertreter der Heilberufe nicht nur – wie die Geschäftsleute – eine Informationspflicht haben, sondern sie haben darüber hinaus eine Fürsorgepflicht, eine Pflicht, die sie dazu anhält, eine Handlung zum Schaden des Patienten zu vermeiden. Der Kunde entscheidet autonom, und der Verkäufer kann sich ohne belangt zu werden, auf seine Informationspflicht zurückziehen, trägt für die Folgen seines Tauschgeschäftes beim Kunden keine Verantwortung. Beim Apotheker ist das aber ganz anders. Denn ihm kann es nicht egal sein, wie es seinen Patienten geht.

Wir sehen an diesem Punkt, dass der entscheidende Unterschied zwischen dem Anbieter-Kundenverhältnis und dem Apotheker-Patientenverhältnis darin liegt, dass die Beziehung im einen Fall eine rein sachliche Tauschbeziehung ist und im anderen Fall eine moralische Beziehung darstellt, in der der Apotheker eine persönliche Verantwortung verspürt für das Wohl seines Patienten. Die Kunden-Anbieter-Beziehung bleibt allein gegenstandsorientiert, wohingegen die Beziehung zwischen dem Patienten und seinem Heilberufler über die Betrachtung des Gegenstandes hinausgeht. Der Apotheker kann sich eben nicht darauf beschränken, die Nebenwirkungen zu benennen, sondern er wird sich dafür interessieren, wer da vor ihm steht und ob das, was er da kaufen möchte, tatsächlich hilfreich ist für seinen Patienten. So hat zum Beispiel der Apotheker ein Interesse daran, Medikamentenmissbrauch zu verhindern, er hat ein Interesse daran, dass seine Medikamente nicht als Konsumgüter, sondern als Heilmittel gesehen werden, die maßvoll verwendet werden müssen. Nicht die Maximierung des Absatzes ohne Rücksicht auf den Kunden, sondern die Herausgabe der adäquaten Mittel und die Förderung der Gesundheit seiner Patienten ist das Ziel des Apothekers. Wäre der Apotheker

ein reiner Geschäftsmann, müsste er gar Werbung betreiben für einen Überkonsum von Medikamenten.

Allein daran können wir ersehen, dass es sich beim Verhältnis, das der Apotheker mit den Menschen eingeht, die in seine Apotheke kommen, nicht um ein Kunden-Anbieter-Verhältnis handeln kann. Es ist das Verhältnis eines Hilfesuchenden zu einem Heilberufler, der als Heilberufler sich dazu bekennt, dass trotz der nicht zu leugnenden Geschäftsinteressen das Wohl seiner Patienten stets an oberste Stelle steht, damit jeder Kunde, der in die Apotheke kommt, darauf vertrauen kann, immer gut beraten zu werden. Und so mag der Einzelne als Kunde die Apotheke betreten, aber er wird gleichwohl als (potentieller) Patient behandelt. Er wird eben nicht nur bedient, sondern man kümmert sich um ihn, ganz gleich ob er kaufen möchte oder nicht. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass der Apotheker sich eben nicht als Geschäftsmann verstehen kann, weil er einen öffentlichen Heilauftrag hat. Und vor diesem Hintergrund wird auch deutlich, dass die Aufgabe des Apothekers weit darüber hinausgeht, einfach nur für eine ausreichende Versorgung mit Arzneimitteln gradezustehen.

II. Die Leistungsvielfalt der Apotheke

Sicher ist die Ausgabe von sicheren Medikamenten eine zentrale Aufgabe des Apothekers, aber diese Zielsetzung kann nicht losgelöst betrachtet werden; sie ist doch wiederum eingebettet in eine übergeordnete Zielsetzung und das ist doch das Ziel, dem Patienten zu helfen. Der Dienst am hilfe- und ratsuchenden Menschen ist das eigentliche Ziel des Apothekers. Nehmen wir dieses Ziel ernst, können wir nicht anders als die eigentliche Leistung der Apotheke in ihrer Vielfalt zu erkennen. Im Folgenden seien exemplarisch fünf relevante Leistungen der Apotheke herausgearbeitet.

1. Gewährleistung der Medikamentensicherheit

Hierzu gehören alle Verpflichtungen rund um das Arzneimittel selbst. Das ist etwas Selbstredendes. Doch gilt es zu bedenken, dass die Medikamentensicherheit nicht allein durch ein sicheres Medikament gewährleistet werden kann, sondern doch erst dann wenn das sichere Medikament von einem Patienten genommen wird, der gelernt hat, sorgsam damit umzugehen. Und so stoßen wir zur zweiten relevanten Aufgabe des Apothekers.

2. Unterstützung eines verantwortungsvollen Umgang mit Arzneimitteln

Es gehört zum Selbstverständnis des Apothekers als Heilberuf, daran mitzuwirken, dass sich seine Medikamente nicht schädlich auswirken auf den Patienten. Dazu zählt nicht nur die Aufklärung über die Einnahmemodalitäten, sondern auch die Sensibilisierung dafür, dass ein übermäßiger Verbrauch von Arzneimitteln sich langfristig schädlich auswirkt. Den gefährlichen Überkonsum der Arzneimittel durch eine entsprechende Betreuung der Patienten zu vermeiden gehört zu den gemeinwohlorientierten Aufgaben des Apothekers. Hierzu kann es auch notwendig sein, Patienten vor überhöhten Erwartungen an das Medikament zu warnen und sie dabei zu unterstützen, einen vernünftigen Umgang mit Medikamenten zu erlernen. Dies ist ein entscheidender Bildungsauftrag, der gerade den Apothekern zukommt, weil gerade sie so häufige Patientenkontakte haben wie kein anderer Heilberuf. Durch die regelmäßigen Kontakte mit ihren Patienten leisten die Apotheker einen enormen Beitrag zu einem verantwortungsvollen Umgang der Bevölkerung mit Arzneimitteln.

3. Förderung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung

Diese dritte Aufgabenstellung steht in engem Verhältnis zur zweiten, aber Gesundheitskompetenz geht weit über das Ziel hinaus, einen guten Umgang mit Arzneimitteln zu erlernen. Gesundheitskompetenz zu erlernen impliziert das Erlernen unterschiedlicher Wissensformen. Es geht dabei nur in einem

ersten Schritt um die Zurverfügungstellung von Sachwissen, das unter Umständen gar über Broschüren vermittelt werden kann. Zu diesem Sachwissen muss ein Orientierungswissen hinzukommen, das eben erst sukzessive und durch wiederkehrende Informationen erworben werden kann. Damit einher geht der Erwerb eines Reflexionswissens, also eines Wissens, das es einem erlaubt, die Informationen, die man hat, kritisch zu hinterfragen. Erst wenn diese drei Wissensformen zusammenkommen, erwächst daraus das eigentliche Wissen, das zur Gesundheitskompetenz führt, und das ist das Problemlösungswissen. Der Patient kann noch so viele Fachinformationen haben, wenn er sie nicht zusammenbringen kann mit seinem Problem, wenn er keine Fähigkeit erlernt hat, das abstrakte Wissen auf sein konkretes Problemfeld anzuwenden, dann wird das Sachwissen nicht wirklich hilfreich sein. Und gerade dieses Problemlösungswissen kann vornehmlich über das Gespräch, über die gelingende Interaktion mit dem Patienten erworben werden. Der Patient muss die Möglichkeit haben, nachzufragen, sich weiter zu erkundigen, sich zu vergewissern; erst dann wird er sich auch kompetent fühlen. Das zeigt auf, dass die Apotheke etwas sehr Wichtiges leistet, wenn sie in Interaktion tritt mit ihren Patienten, denn durch diese Gespräche erst wird den Patienten dabei geholfen, Gesundheitskompetenz zu erwerben, und das ist ein enormer Beitrag zur Gesundheit der Bevölkerung.

4. Förderung der Adhärenz

Mit den letzten beiden Aufgaben der Apotheke ist auch die vierte verknüpft, denn Gesundheitskompetenz führt unweigerlich zu einer besseren Adhärenz des Patienten. Wie wichtig für die Gewährleistung der Adhärenz die Apotheke ist, wird sofort deutlich, wenn man sich vergegenwärtigt, dass - zumindest für den ambulanten Bereich - der Apotheker im Grunde die letzte professionelle Kontaktperson ist, bevor der Patient seine Medikamente einnimmt. In dieser Funktion hat der Apotheker eine besondere Bedeutung im Gesundheitssystem. Und so ist es auch der Apotheker, der möglicherweise

zuerst eine bestehende Non-Adhärenz bemerkt und über die Investition in Gespräche Patienten vor Selbstschädigung schützen kann.

5. Ansprechpartner für spezifische Fragen

Der besondere Beitrag der Apotheker zur Förderung der Gesundheit der Bevölkerung liegt vor allem darin, dass die Apotheke für jeden Bürger einen leichten Zugang zu Gesundheitsinformationen ermöglicht. Es ist der niederschwellige Zugang zu fachkundigem Rat, der die Apotheke zu einer eminent wichtigen Säule der Gesundheitsversorgung macht. Die Möglichkeit, dass jeder Patient sich zunächst beim Apotheker erkundigen kann, ob zum Beispiel ein Arztbesuch überhaupt notwendig ist, ist gerade heute von unschätzbarem Wert. Man denke nur an die Durchschleusungsmedizin in den Kliniken, die die Patienten in aller Regel viel zu früh und sehr häufig ohne gute Entlassgespräche auf die Straße setzen. Man denke an die ambulante Medizin, die für das Gespräch mit dem Patienten fast gar nicht bezahlt wird und auf diese Weise auch in den Praxen wenig Raum für Nachfragen bietet.

Der Aufbau des gegenwärtigen Gesundheitssystems macht aus dem Gespräch eine Mangelware, und die Apotheker sind diejenigen, die dieses unverantwortliche Defizit ein Stück weit auffangen können, indem sie ihren Patienten zur Verfügung stehen, als Akademiker, als Heilberufler, als elementarer Teil eines Gesundheitssystems, das gut beraten wäre, die Säule der Apothekerschaft zu stärken statt zu dezimieren.

III. Der soziale Auftrag des Apothekers

Wenn man diese Aufgabenvielfalt des Apothekers zusammennimmt, wird man feststellen, dass ein Großteil der Aufgaben des Apothekers Beratungsaufgaben sind. Wer es ernst meint mit dem Wohl des Patienten, wird mit ihm sprechen wollen, und zwar nicht mit dem Ziel, ein Medikament zu

verkaufen, sondern mit dem Ziel, ihm eine orientierende Hilfe zu sein. Die gesundheitsorientierte Beratung ist es, die zur Förderung der Gesundheit der Bevölkerung beiträgt und nicht allein die Übergabe sicherer Medikamente. Mit der Übernahme dieser Aufgabenvielfalt erfüllen die Apotheker nicht weniger als eine soziale Aufgabe, nämlich die Aufgabe, für jeden Bürger jederzeit mit Rat und Tat zur Verfügung zu stehen. Die Apotheken sind es, die durch ihren niederschweligen Zugang zu Beratung und Arzneimitteln eine enorme Egalisierungsleistung vollbringen, denn sie stehen jedem Bürger zur Verfügung, auch und gerade den sozial schwachen Menschen, den alten Menschen, den schwerkranken Menschen und nicht zu vergessen deren Angehörigen, die sich Rat einholen können für ihre Familienmitglieder, die sie zuhause pflegen. Der Apothekerberuf übernimmt vor diesem Hintergrund eine wichtige soziale Funktion, und er sollte von Staats wegen auch dafür besonders gewürdigt und für ihre unersetzbare soziale Aufgabe auch angemessen bezahlt werden.

Prof. Dr. med. Giovanni Maio, M.A. phil.

Lehrstuhl für Medizinethik

Institut für Ethik und Geschichte der Medizin

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg

Stefan-Meier-Straße 26

79104 Freiburg i.Br.

maio@ethik.uni-freiburg.de