

Freitag, 20. April 2012

# Medikament landete in Zeitungsrolle

Kritik an Botendienst einer Apotheke – Apothekerin: Das widerspricht den festgelegten Regelungen

Von Jan-Michael Schürholz

**LEBENSTEDT. „Wie kann ein Medikament einfach in eine Zeitungsrolle gelegt werden?“, sagt Artur Schäfer verärgert. Ein von ihm dringend erwartetes Arzneimittel fand der Rentner erst zufällig am nächsten Morgen.**

„Ich hatte eine hoch ansteckende Bindehautentzündung“, sagt Schäfer. „Ich war fast blind. Es sah aus, als hätte ich Erdbeeren auf den Augen.“ Deshalb wollte er sich in der Apotheke das vom Arzt verschriebene Medikament besorgen. Doch dort war es nicht vorrätig.

„Mir wurde eine Nachlieferung ab 16 Uhr zugesichert“, berichtet Schäfer. Aber an dem Tag habe er vergeblich auf den Boten gewartet. Erst am nächsten Morgen, als er seine Zeitung ins Haus holen wollte, habe

er das Päckchen gefunden. Als er sich in der Apotheke deswegen beschwerte, habe es geheißen: „Es liegt im Ermessen des Boten, wie und wo die Medikamente abgeliefert werden.“ – „Das kann doch nicht sein“, sagt Schäfer verärgert. „Immerhin geht es um Arzneimittel.“

Apothekerin Ilka Heidler bestätigt, dass Schäfer das Medikament in der Zeitungsrolle hinterlegt wurde. „Die Botin hatte an beiden Klingeln des Hauses geläutet“, sagt sie. Da aber niemand reagierte, habe sich die Botin entschieden, die Lieferung zu hinterlegen. „Sie hätte das Päckchen aber nicht in der Zeitungsrolle ablegen dürfen“, sagt Heidler, das widerspreche den von ihr festgelegten Regelungen.

Schäfer beharrt darauf, dass niemand geklingelt habe. „Ich war zu Hause und habe auch niemanden auf der Straße bemerkt“, sagt er. Ihm gehe es ums Prinzip. „Mir wurde eine Lieferung für denselben Tag zugesagt“, beharrt er. Dies sei aber nicht erfolgt. „Ich hätte erwartet, dass sich die Apotheke bei mir meldet und mitteilt, wo ich das Medikament finden kann“, sagt er.

Der Botendienst der Apotheken ist eine Leistung, für die es keine einheitlichen Richtlinien gebe. „Jede Apotheke handhabt das Thema anders. Und nicht jede bietet diesen Service an“, sagt Kerrin Bock, Apothekerin aus Salzgitter-Bad. In der Apotheker-Betriebsordnung heißt es bislang nur: Arzneimittel müssen zuverlässig ausgeliefert werden.



Das Bild zeigt die Windschutzscheibe eines als Medikamentenboten gekennzeichneten Autos.  
Foto: Jan Schürholz

Viele Apotheken nutzen ein Computer-Programm, um die Daten für die Lieferungen zu erfassen. „Wir tauschen auch die Rufnummern aus, damit der Bote im Notfall den Patienten erreichen kann“, sagt Apothekerin Bock.

So werde auch in ihrer Apotheke verfahren, sagt Heidler. „Wir weisen unsere Patienten aber auch darauf hin, dass unsere Boten ihre Touren erst ab 16.30 Uhr beginnen.“ Je nach dem, wie viel zugestellt werden muss, könne eine Tour deshalb bis 20 Uhr dauern. Viele Patienten würden sich einen besonderen Ablageort auf dem Grundstück wünschen, so Heidler. Sie gehe auf diese Wünsche ein und sieht dies „als Service

für unsere Kunden“. „Betäubungsmittel werden jedoch niemals hinterlegt“, sagt die Apothekerin. Mit ihrem Team wolle sie nun diskutieren, wie man solche Lieferungen künftig handhaben werde. „Es war das erste Mal, dass so etwas geschah“, sagt sie.

Für Carola Schennen, stellvertretende Bezirksvorsitzende der Apothekerkammer, ist „das Hinterlegen des Medikamentes in der Zeitungsrolle die schlechteste Lösung“. Arzneimittel müssten persönlich angenommen werden. „Die Patienten können ja auch eine vertrauenswürdige Person benennen, die das Medikament entgegennimmt“, sagt Schennen.

## Reden

Sie mit!

Sollte der Botendienst der Apotheken einheitlich geregelt werden?

[www.salzgitter-zeitung.de](http://www.salzgitter-zeitung.de)