



Ein besonderer Arbeitsplatz

Apotheke im Flughafen – Manuela Kleine arbeitet als PTA in der Metropolitan Pharmacy am Münchener Flughafen. Im Gespräch mit PTAheute berichtet sie, warum ihr das Arbeiten dort viel Spaß macht.

von Martina Busch

Mitte Januar herrscht am Flughafen in München geschäftiges Treiben. S-Bahnen, die direkt unter den Terminals enden, sind voll mit Reisenden aus aller Welt – noch ist von einer Coronavirus-Pandemie nichts zu spüren. „Schön, dass Sie da sind. Sie werden beeindruckt sein von dem, was bei uns los ist“, erklärt Manuela Kleine lächelnd und geht durch die Freiwahl in den hinteren Bereich der größten von vier MET-Pharmacies am Münchener Flughafen. Die PTA ist 31 Jahre alt und arbeitet bereits seit über zehn Jahren hier. Zuvor hat sie eine Ausbildung zur PKA gemacht und war als Au-pair ein Jahr in den USA. „Der Aufenthalt in Amerika hat dazu geführt, dass ich gut Englisch spreche“, erzählt Kleine. „Das hilft mir bei der Beratung unserer Kunden sehr.“ Manuela Kleine brennt für ihren Beruf und ist auch außerhalb der Apotheke engagiert. Die passionierte Volleyballerin ist im PKA-Prüfungsausschuss in Bayern und hat sich als Referentin im Bereich Rhetorik und Kommunikation einen Namen gemacht.

Letzte Tankstelle vor der Autobahn

1992 hat Walter Verfürth die erste Metropolitan Pharmacy in München eröffnet. Rund 70 Mitarbeiter sind hier tätig. Sie arbeiten in Schichten, wodurch gewährleistet ist, dass die Apotheken an 365 Tagen im Jahr geöffnet sind.

Als Besucher fühlt man sich in der Apotheke willkommen – darauf legen Verfürth und sein Team viel Wert. Auf die Frage, wie sie das transportieren, antwortet Kleine: „Wir sind in den sozialen Medien sehr aktiv, vor allem bei Instagram. Und für Schulklassen und andere Interessierte bieten wir Tage der offenen Tür an.“ Walter Verfürth ergänzt: „Bewerber haben ebenfalls die Möglichkeit, die Apotheken erst einmal kennenzulernen.“ Personal zu finden, erzählt er, sei kein Problem. Viele Mitarbeiter sind seit Jahren in der Apotheke. „Einmal MET, immer MET“, lacht Kleine.

Was ist das Besondere an einer Flughafen-Apotheke? „Ich sage immer, wir sind die letzte Tankstelle vor der Autobahn“, scherzt Verfürth. Zu seinen Kunden zählen neben Stammkunden aus dem Umland vor allem Reisende. „Wer in den Urlaub fährt und am Flughafen ankommt, hat meistens keinen Stress mehr. Er wartet auf den Abflug und hat Zeit, ein bisschen zu bummeln. Andererseits kommt es natürlich auch vor, dass Reisende ganz dringend noch ein bestimmtes Medikament benötigen, weil sie ihres zu Hause vergessen haben“, weiß Kleine. „Aber in der Regel finden wir eine Lösung – auch, weil es im Flughafen einen medizinischen Notdienst gibt, der rund um die Uhr erreichbar ist.“

(K)ein ganz normaler Alltag

Schaut man sich im Backoffice der Apotheke um, fällt neben dem Kommissionierer sofort ein Rohrpostsystem ins Auge. Mithilfe länglicher Plastikgefäße, sogenannter Rohrpostbüchsen, werden damit Waren von einer MET in die andere versendet. „Alle vier Apotheken sind über ein kilometerlanges Rohrleitungssystem miteinander verbunden“, berichtet Kleine. Eine Rezeptur darf natürlich auch in Flughafen-Apotheken nicht fehlen. „Wir haben im Vergleich zu anderen Apotheken eher weniger Rezepturen, sie kommen aber schon vor.“ Weiter geht es in ein Büro. „Hier befinden wir uns mitten in der MET International, unserer Import-Abteilung. Die Kollegen besorgen Arzneimittel aus aller Welt und kümmern sich beim Eintreffen der Ware um die Verzollung.“ Entlang der Gänge in den Katakomben des Flughafens befinden sich zahlreiche Türen mit einem MET-Logo. „Das sind unsere Lager“, erklärt Manuela Kleine, während sie eine der Türen aufschließt. „In diesem Raum lagern jetzt Ordner, aber bis vor einiger Zeit haben wir hier die Flugzeugkoffer verschiedener Airlines bestückt.“ →



Foto: Martina Busch

Zur MET gehört eine internationale Apotheke. Hier arbeiten unter anderem Stephanie Metzner, Julia Meichsner und Monika Doron-Gold (von links).

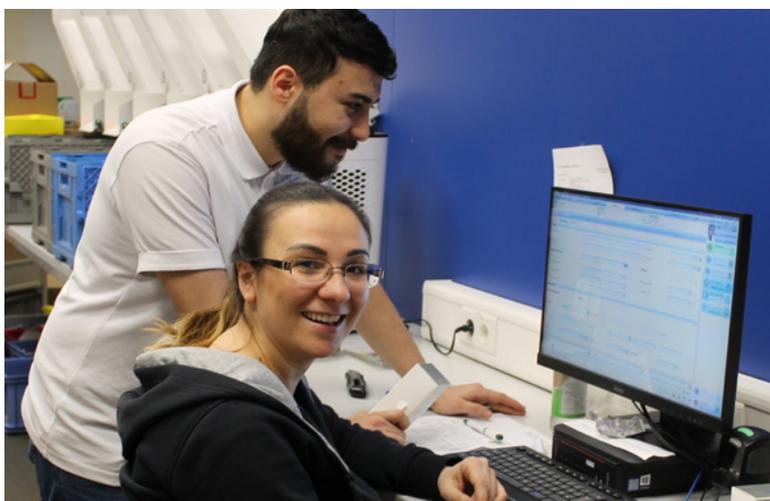


Foto: Martina Busch

Mevlüt Öztürk und Serap Aslan bestücken einen riesigen Kommissionierer mit Ware. Dieser fasst rund 35.000 Packungen.



Foto: Martina Busch

Manuela Kleine spricht fließend Englisch, da sie als Au-pair ein Jahr in den USA war. Das hilft ihr bei der Beratung internationaler Kunden am Flughafen.



Foto: Martina Busch

Das Team der vier Apotheken am Münchener Flughafen umfasst mehr als 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – hier ein Teil von ihnen.



Foto: Martina Busch

Taucherohrentropfen sind gefragt am Münchener Flughafen: In der MET Pharmacy werden sie als Defekter hergestellt.



Foto: Martina Busch

Bevor Manuela Kleine im Lieferwagen auf das Vorfeld des Flughafens fahren darf, muss eine Sicherheitskontrolle passiert werden.

Sie enthielten vor allem Notfallpräparate, die gespritzt werden. Derzeit werden vor allem Erste-Hilfe-Koffer für kleinere Privat-Airlines sowie Kantinen und Geschäfte rund um den Flughafen bestückt. Die Fluggesellschaften kommen mit den unterschiedlichsten Fragen auf die Apotheke zu. „Das Skurrilste, was mir bisher passiert ist, war die Anfrage nach Leichensäcken.“

Weiter geht es in eine der beiden Apotheken im Sicherheitsbereich. Hierher gelangt man nur mit einem Flugticket, als Flughafenmitarbeiter oder mit einem entsprechenden Besucherausweis. Wie die Passagiere eines Flugzeugs wird man vor dem Betreten des Terminals kontrolliert – die Abfertigung geht jedoch bedeutend schneller.

Beratung am Flughafen

Zurück im Terminal 1, berichtet Monika Doron-Gold, PTA und Leiterin der Im- und Export-Abteilung, dass es gerade einen sogenannten Kofferalarm gegeben habe. Ein herrenloser Koffer stand vor der Tür. In Windeseile rückten Polizisten mit Sprengstoff-Spürhunden an, um das Gepäckstück zu untersuchen. Die Mitarbeiter am Flughafen kennen dieses Vorgehen und lassen sich nicht aus der Ruhe bringen. Nur während der Koffer durchleuchtet wird, muss die Apotheke kurz geräumt werden. Die Evakuierung wird meistens schnell wieder aufgegeben.

Mittlerweile ist es Nachmittag geworden, an vielen der Bedienerplätze stehen Kunden, die in den unterschiedlichsten Sprachen beraten werden. Ein asiatisch aussehender Herr zückt seine Kreditkarte – er hat gerade Vitamine und Mineralstoffe im Wert von mehreren Hundert Euro gekauft. „Ergänzungsempfehlungen tätigen wir immer, wenn es sinnvoll ist“, erläutert Manuela Kleine. „Viele meiner Kollegen haben Fort- und Weiterbildungen absolviert, und das wissen unsere Kunden zu schätzen. Dabei unterstützen wir uns gegenseitig, holen entsprechend spezialisierte Kollegen hinzu und können so mit zahlreichen Tipps weiterhelfen.“ Die Mitarbeiter in der Apotheke sprechen mehr als zehn verschiedene Sprachen, daher fällt die Kommunikation mit Kunden aus aller Welt leicht. „Und wenn mal keine entsprechende Kollegin oder ein Kollege vor Ort ist, arbeiten wir eben mit Händen und Füßen“, lacht Kleine. „Eine Unterstützung ist außerdem unser selbst entworfener Sortimentskatalog auf Hochchinesisch, in dem Produkte aus Frei- und Sichtwahl erklärt werden.“ Die Apotheke im Nicht-Schengen-Bereich, in

dem Flüge aus Asien ankommen, kann zudem jederzeit einen Übersetzer innerhalb des Flughafens kontaktieren.

Wer in der Apotheke im Sicherheitsbereich einkauft, muss keine Bedenken haben, dass er seine Ware nicht mit ins Flugzeug nehmen darf. „Nach EU-Verordnung 272/2009 sind flüssige Arzneimittel sowie Kinder- und Spezialnahrung im Handgepäck von der allgemeinen Einschränkung für Flüssigkeiten hinsichtlich Größe und Menge nicht betroffen“, heißt es auf einem Handzettel, den Kunden – auch auf Englisch – mitbekommen.

Ab auf das Vorfeld

Zum Abschluss des Tages geht es zu den Fliegern. Manuela Kleine hat, genau wie einige andere Kollegen, einen sogenannten Vorfeld-Führerschein. Er berechtigt sie dazu, mit dem Lieferwagen der Apotheke im Vorfeldbereich zu fahren – ganz dicht neben den großen Flugzeugen.

Bevor es soweit ist, wird wieder eine Kontrolle durchgeführt. Nach kurzer Fahrt stellt Manuela Kleine den Wagen dann ab – nicht weit entfernt steht eine große Maschine der Lufthansa. „Wenn wir Medikamente direkt zum Flieger bringen, parken wir hier und übergeben dann die Ware direkt an den Passagier oder die Flugbegleiter“, erzählt Kleine. Medikamente bis ans Flugzeug zu bringen, ist immer etwas Besonderes – und es ist oft spannend. „Ich war einmal so knapp vor dem Abflug da, dass die Türen des Flugzeugs schon geschlossen waren“, erzählt PTA Nurhayat Aygün, die seit über 20 Jahren in der MET ist und das Vorfeld wie ihre Westentasche kennt. „Ein Flughafenmitarbeiter hat mit dem Kapitän des Fliegers Kontakt aufgenommen und ihm erklärt, dass ich Insulin bringe, welches einer seiner Passagiere unbedingt benötigt. Kurzerhand hat der Kapitän ein Seitenfenster geöffnet und ein langes Seil herausgelassen. Daran sollte ich das Insulin befestigen, damit es es dem Fluggast übergeben kann.“

Am Morgen hat Manuela Kleine nicht zu viel versprochen: Der Tag war wirklich beeindruckend. ●

Martina Busch

PTA, PTAheute-
Chefredakteurin
Stuttgart
mbusch@deutscher-
apotheker-verlag.de



Foto: Manuela Kleine

Ganz schön groß! Wenn man mit dem Auto aufs Vorfeld fährt, merkt man erst, wie groß die Flugzeuge teilweise sind.



Foto: Martina Busch

Auf Vor- und Rollfeld gelten andere Regeln – und andere Verkehrsschilder. Daher muss, wer hier fahren will, auch einen speziellen Führerschein machen.



Foto: Martina Busch

Ganz schön laut! Neben einer gelben Warnweste muss Manuela Kleine auch einen Gehörschutz tragen, wenn sie Ware zum Flieger bringt.