



Hast du auch schon gestaunt, wie viele Schubladen mit Arzneimitteln es in einer Apotheke hat? Es sind tausende von Medikamenten, die heute auf dem Markt erhältlich sind. Pharma-Assistentinnen und -Assistenten EFZ sind diejenigen Berufsleute, die sich in der Fülle von Produkten auskennen, die in der Apotheke zum Verkauf angeboten werden. Hinter den Kulissen räumen sie die gelieferten Packungen ein, kontrollieren den Lagerbestand, bestellen verkaufte Produkte nach, führen Kundendossiers und erledigen einfache Laborarbeiten. Im Kundenbereich beraten sie unter der Leitung der Apothekerin, des Apothekers die Kundschaft fachgerecht und freundlich. Sie verkaufen alles von rezeptpflichtigen Medikamenten bis zu rezeptfreien Heilmitteln, von Kosmetikprodukten bis Säuglingsnahrung. Nach der dreijährigen beruflichen Grundbildung arbeiten die meisten Berufsleute in unabhängigen Apotheken oder in Filialen von grossen Apothekenketten. Eine berufliche Grundbildung als Pharma-Assistent/in ist eine gute Basis für eine Weiterbildung im pharmazeutischen und im Gesundheitsbereich oder auch im Verkauf.



PHARMA-ASSISTENTIN

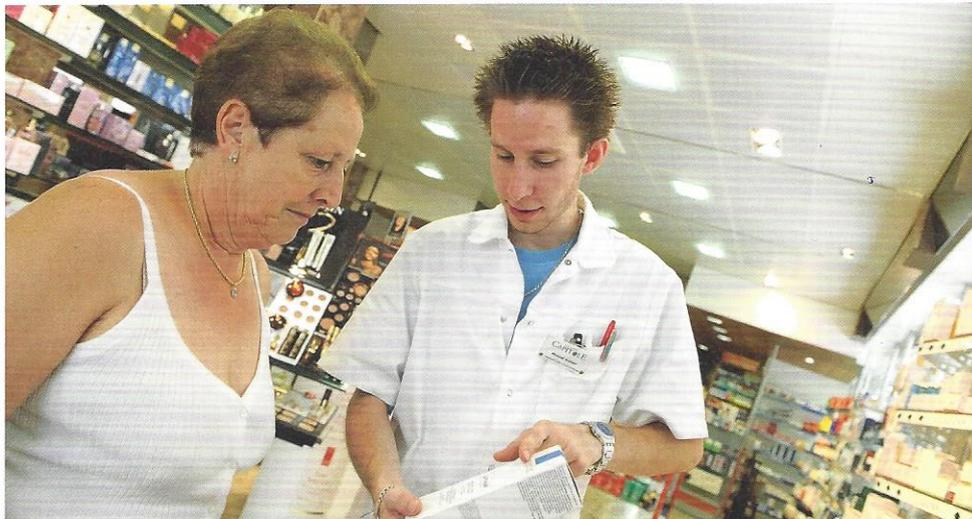
EFZ

PHARMA-ASSISTENT

Sechs Monate am Gymnasium, dann Neuorientierung. Mit dem Entscheid, eine berufliche Grundbildung im medizinischen Bereich zu absolvieren, schlug Michael Stalder eine neue Richtung ein. Da er gern mit Menschen zu tun hat, wählte er schliesslich die Ausbildung zum Beruf des Pharma-Assistenten. Dieser Beruf verbindet Gesundheit und soziale Kontakte.

In der Apotheke, in der Michael Stalder arbeitet, werden zweimal täglich Produkte angeliefert: am Morgen und am späten Nachmittag. Michael Stalder nimmt die Lieferungen in Empfang und kontrolliert sie. «Ich überprüfe, ob die Anzahl Packungen der Bestellung entspricht und ob die Dosierung stimmt. Dann erfasse ich die Lieferung im elektronischen Lagerverwaltungssystem. So weiss man jederzeit genau, wie viele Packungen eines Medikaments noch vorhanden sind. Ich versehe jedes Produkt mit einem Strichcode und einem Preis, bevor ich es gemäss der Liste in den Schubladen hinter dem Ladentisch einordne oder auf den Auslagen im Kundenbereich aufstelle. Wir sind hier eine mittelgrosse Apotheke, und bei uns werden täglich etwa 400 Packungen angeliefert. Im Winter sind es noch mehr, und dann gibt es noch die Spezialbestellungen, die habe ich hier nicht mitgezählt.»

Viele Abläufe in der Apotheke sind computerisiert: Das System löst automatisch eine Bestellung aus, wenn der Lagerbestand eines Produkts fast aufgebraucht ist, und es erleichtert den Umgang mit Medikamenten, die bald ablaufen. Doch die Informatik hat ihre Grenzen. «Es gibt oft Abweichungen zwischen dem Computersystem und dem tatsächlichen Lagerbestand, zum Beispiel wegen Fehlern beim Etikettieren oder bei der Lieferung. Bei der grossen Zahl von Packungen, die hier täglich umgesetzt werden, muss man das Lager



regelmässig kontrollieren, um zu vermeiden, dass man ein verlangtes Produkt nicht mehr vorrätig hat.» Die Apotheke verfügt über ein breites Produktangebot. Neben Medikamenten und Drogerieprodukten wie Heftpflaster, Duschmittel, Hautcremes verfügt die Apotheke auch über eine Parfümerie-Abteilung. Wegen der grossen Verkaufsfläche müssen die Gestelle regelmässig aufgefullt und die Prasentationstische neu arrangiert werden. «Da wir uns direkt gegenüber einem Hotel befinden, bedienen wir viele Touristinnen und Touristen, haben aber auch Stammkundschaft. Mit der Treuekarte profitiert die Kundin, der Kunde von tiefen Preisen, und gewisse Produkte sind dauernd zum Aktionspreis erhältlich. Bei rezeptfreien Medikamenten kann ich praktische Ratschläge erteilen – zum Beispiel wenn eine Kundin Kopfschmerzen hat oder schlecht schläft – und ein Medikament vorschlagen.

Ist der Fall komplizierter, frage ich immer den Apotheker. Man muss seine Verantwortung richtig wahrnehmen und darf die eigenen Fähigkeiten nicht überschätzen.

Während der Ausbildung lernt man, wie man sich verhalten muss, damit ein Verkaufsgespräch gut abläuft: wie man sich ausdrücken und seine Fragen formulieren soll, und dass man sich bewusst sein muss, dass die Leute manchmal unangenehm oder ungeduldig sein können, wenn sie krank sind. Der Beruf stellt hohe Anforderungen an die Fachleute. In der Berufswelt wird dies leider häufig unterschätzt, und deshalb erhalten Pharma-Assistentinnen und -Assistenten nicht die genügende Anerkennung. Dank meiner Ausbildung weiss ich mehr über Krankheiten und verstehe sie vor allem besser. Was mir besonders gefällt, ist, dass ich mit meiner Arbeit zum Wohlbefinden kranker Menschen beitragen kann.»

Wer hat welche Verantwortung?

In einer Apotheke haben die Apotheker/innen und die Pharma-Assistentinnen und -Assistenten unterschiedliche Verantwortungen. Wenn ein Pharma-Assistent ein rezeptpflichtiges Medikament abgibt, ist die Apothekerin verpflichtet, alles zu überprüfen. Ist es das richtige Medikament? Stimmt die Dosierung? Verträgt sich das Medikament mit den anderen Medikamenten, die eingenommen werden müssen? Ein Fehler kann schwerwiegende Konsequenzen haben. Die Apothekerin trägt die volle Verantwortung.

Je nach Grösse der Apotheke kann eine Pharma-Assistentin Leiterin eines Rayons werden und bestimmen, welche Produkte ausgestellt werden. Sie kann sich in Kursen über Neuheiten weiterbilden und gewisse Bestellungen selbst tätigen. Die umfassende Führung des Geschäfts obliegt dem Apotheker. «Das Mass an Verantwortung, die man hat, hängt vom Arbeitgeber ab», erklärt eine Berufsfrau. «Einige delegieren mehr als andere und erlauben eine grössere Selbstständigkeit.»

«Bei Bedarf muss man alles können»

Rosy Pagin, 35

Pharma-Assistentin, arbeitet mit einem 50%-Pensum in einer Landapotheke

Porträt

Rosy Pagin beginnt ihren Arbeitstag um 8 Uhr in der Apotheke in Cugnasco unweit von Locarno. Vor der Ladenöffnung sind einige Vorbereitungen zu treffen: Schürze anziehen, Computer starten, das Verkaufslokal aufräumen, die Ladentheke reinigen und herrichten. Bald darauf erscheint die Apothekerin, und langsam kommen die ersten Kunden und Kundinnen.



Inzwischen ist die Apotheke übervoll. Eine Dame tritt ein und wird von der Pharma-Assistentin herzlich begrüßt: «Guten Tag Frau Bianchi, ich bin gleich bei Ihnen.» Rosy Pagin erläutert: «Auch wenn wir alle beschäftigt sind, darf die Herzlichkeit nicht darunter leiden – die Kundschaft erwartet Aufmerksamkeit und einen perfekten Service.» Die Landapotheke hat viele Stammkunden. «Es ist wichtig, sich die Namen der Kundinnen und Kunden, ihre Gewohnheiten und Vorlieben zu merken», sagt Rosy Pagin. Doch es gibt auch Laufkundschaft und im Sommer Touristinnen und Touristen von den Campingplätzen der Region. «Unsere Verkaufsberatung muss sich gezielt auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse einstellen. Wegen der Feriengäste von der Alpennordseite sind Deutschkenntnisse hier sehr wichtig.»

Die Arbeit der Pharma-Assistentin ist vielseitig und umfasst verschiedene Aufgaben: von der Rezeptverarbeitung bis zur Rechnungsstellung, von Reinigungs- und Aufräumarbeiten bis zum Dekorieren und den Laborarbeiten. Am wichtigsten ist der Kundenkontakt. «Ein Aspekt, den ich ganz besonders schätze», meint Rosy Pagin. «Weniger angenehm ist dagegen, dass man eine begonnene Arbeit immer wieder unterbrechen muss, um eine Kundin zu bedienen, ans Telefon zu gehen oder eine Lieferung entgegenzunehmen ... Die Arbeit dort wieder aufzunehmen, wo man unterbrochen wurde, ist nicht immer einfach.»

Neben den vielen Medikamenten gehören auch parapharmazeutische Produkte, Diät-nahrung, Kinderprodukte, homöopathische und phytotherapeutische Mittel sowie Parfümerie- und Geschenkartikel zum Produktsortiment der Apotheke. Im Labor stellt die Berufsfrau auch Präparate nach Arztrezepten her. «Es sind vor allem Präparate für die Haut, wie Cremes, Lösungen und Shampoos. Jedes hergestellte Präparat muss im Register genau eingetragen werden.»

Das Sortiment und die Zahl der neuen Produkte, die auf den Markt kommen, sind riesig.

Man muss sie alle kennen und kompetent Auskunft geben können. «Die Kundinnen und Kunden wollen heute viel mehr über Inhaltsstoffe, Nebenwirkungen, Unterschiede zwischen Originalmedikamenten und Generika (ein Arzneimittel, das eine wirkstoffgleiche Kopie eines bereits auf dem Markt befindlichen Medikaments ist) usw. wissen», erläutert Rosy Pagin. «Jährlich besuchen wir drei Abendkurse zur beruflichen Weiterbildung.»

Im Team der Apotheke arbeiten drei Pharma-Assistentinnen – alle arbeiten Teilzeit. «Jede hat ihre genau definierten Verantwortlichkeiten und Aufgaben, aber bei Bedarf muss man alles beherrschen und die Kolleginnen unterstützen können.» Rosy Pagin ist verantwortlich für die Rezeptverwaltung und die Fakturierung.

Der Verkauf von rezeptpflichtigen Medikamenten macht 70 bis 80% des Umsatzes aus. «Jedes rezeptpflichtige Medikament wird von der Apothekerin kontrolliert, bevor es über den Ladentisch geht. Falls etwas Merkwürdiges auffällt, schauen wir in der Datenbank nach oder kontaktieren den Arzt. Ein Medikament wird nie abgegeben, wenn Zweifel bestehen!»



Berufsaussichten und Arbeitsmarkt

Das Angebot an Lehrstellen ist gut: In der Schweiz bilden über 80 Prozent der Apotheken Pharma-Assistentinnen oder -Assistenten aus. Jedoch gibt es regelmässig mehr Lehrstellensuchende als Lehrstellen. Ist es der Wunsch, «den weissen Kittel zu tragen»? Das Interesse an der Gesundheit? Die Ausbildung zur Pharma-Assistentin, zum Pharma-Assistenten ist sehr begehrt: Jedes Jahr werden etwa 750 eidgenössische Fähigkeitszeugnisse ausgestellt. Der Berufsstand zählt nur wenige Männer. Nach der beruflichen Grundbildung nehmen viele Pharma-Assistentinnen und -Assistenten die Arbeit in einer Apotheke auf. Einige orientieren sich nach ein paar Jahren Berufspraxis neu und bilden sich in einem verwandten Bereich, wie zum Beispiel im Verkauf, weiter. Andere absolvieren die Berufsmaturität und studieren anschliessend an einer Fachhochschule.

In einer Apotheke

Die Art der Aufgaben, die in einer Apotheke zu erledigen sind, hängt stark von der Grösse und dem Standort der Apotheke ab. Die Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse sind in einem Shoppingcenter nicht dieselben wie in einem Touristenort oder in einem kleinen Dorf. Viele Apotheken sind kleinere oder mittlere Betriebe mit Mitarbeitenden in folgenden Berufen: Apotheker/in, Pharma-Betriebsassistent/in, Pharma-Assistent/in EFZ und Detailhandelsfachfrau oder -fachmann EFZ Parfümerie.

Seit ende der 90er Jahre gibt es grosse Apothekenketten – besonders in der Romandie, wo die Zahl der zu einer Kette (Sunstore, Capitole usw.) gehörenden Apotheken ständig wächst. In der Deutschschweiz ist diese Entwicklung ebenfalls zu beobachten, wenn auch weniger ausgeprägt. Durch eine Ausweitung des Angebots (Apotheke, Parfümerie und Kosmetik) und eine Tiefpreisstrategie mit starker Betonung des Verkaufs stellen die Ketten für die unabhängigen Apotheken eine bedeutende Konkurrenz dar. Diese müssen ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern und einen qualitativ hochste-



henden Service bieten, um sich auf dem Markt zu behaupten.

Die Öffnungszeiten der Apotheken passen sich den anderen Verkaufsgeschäften an. Um den Bedürfnissen der Kundschaft gerecht zu werden, sind heute viele Geschäfte an sechs Tagen pro Woche geöffnet. Einige bieten auch einen Nachtdienst an oder haben an Sonn- und Feiertagen offen. Damit die stark frequentierten Zeiten gezielt abgedeckt werden können, werden immer häufiger Teilzeitstellen angeboten. Die Löhne der Pharma-Assistentinnen und -Assistenten sind etwa gleich hoch wie die Löhne in der Verkaufsbranche.

Nach einigen Jahren Praxis können die Berufsleute den eidgenössischen Fachausweis als Pharma-Betriebsassistent/in erwerben. Diese Weiterbildung ermöglicht die Übernahme grösserer Verantwortung, insbesondere im administrativen Bereich. Entsprechende Stellen finden sich vor allem in grossen Apotheken oder im Hauptsitz von Apothekenketten, insbesondere in den Bereichen Verwaltung, Marketing und Personalführung.

Ausserhalb der Apotheke

Ausserhalb der Apotheke liegen die beruflichen Möglichkeiten für Pharma-Assistentinnen und -Assistenten vor allem im kaufmännischen Bereich: Daten eingeben, Rechnungen überprüfen, Dossiers nachführen, Kunden beraten usw. Spitalapotheken bieten Stellen mit regelmässigeren Arbeitszeiten an, aber dafür ohne Kontakt zu den Patientinnen und Patienten. Diese Stellen sind seltener und

die Aufgaben konzentrieren sich auf die Produktbestellung, die Lagerverwaltung und die Verteilung der Medikamente an die Pflegeabteilungen.

Daneben zählen auch die Krankenversicherer, Laboratorien, Arztpraxen, Pharma-Unternehmen und Grosshändler zu den potenziellen Arbeitgebern. Bei diesen Stellen sind vor allem paramedizinische und kaufmännische Kenntnisse wichtig.

Weiterbildung

Kurse

Angebote der kantonalen Apothekerverbände und des CAP (Organisation der Offizinapothekerinnen und Offizinapotheker). Eine permanente Weiterentwicklung und Vertiefung in Fachliteratur ist unerlässlich.

Berufsprüfungen (BP) mit eidg. Fachausweis

- Pharma-Betriebsassistent/in
- Pharma-Spezialist/in
- Branchenübergreifende Berufsprüfungen im Bereich Verkauf (z.B. Detailhandelsspezialist/in, Einkaufsfachmann/-frau, Verkaufsfachmann/-frau)

Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom

Branchenübergreifende höhere Fachprüfungen im Bereich Verkauf (z.B. Verkaufsleiter/in, Einkäufer/in, Detailhandelsmanager/in)

Höhere Fachschule HF Dipl. Drogist/in HF

Fachhochschule FH

z.B. Bachelor of Science FH in Biotechnologie, Bachelor of Science FH in Life Technologies

Weitere Möglichkeiten

- Zertifizierte/r Pharmaberater/in SHQA
- Naturheilpraktiker/in



Einfache Verkäufe und individuelle Beratung
Am Ladentisch berät die Pharma-Assistentin die Kundschaft fachkundig und verkauft die Produkte.



Jedes Medikament an seinem Platz
Der Beruf erfordert eine präzise Kenntnis der Medikamente, gleichwertiger Produkte und der entsprechenden Generika.



Produkte etikettieren
Bei der Ankunft einer Lieferung wird jede Packung in der Lagerverwaltung eingetragen und erhält eine Etikette mit Strichcode und Preis.



Lieferungen einordnen
Die Medikamente und Produkte werden in den Verkaufsgestellten, in den Schubladen hinter dem Ladentisch oder im Lager eingeräumt.

Administrative Aufgaben

Den Lagerbestand prüfen, eine Bestellung aufgeben oder ein Kundendossier konsultieren: Der Computer ist aus der Apotheke nicht mehr wegzudenken.



Medikamente auf Rezept

Aufgrund des Rezeptes wird das Medikament immer von der Apothekerin kontrolliert, bevor die Pharma-Assistentin es dem Kunden aushändigt.



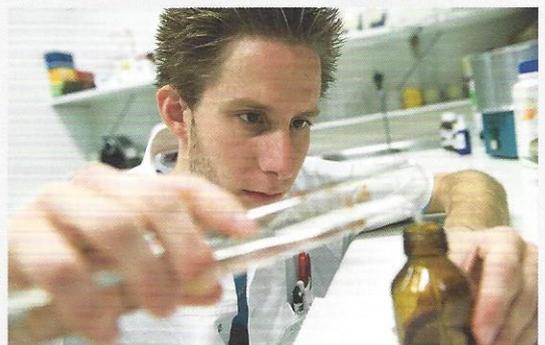
Produktauslage

In den Geschäftsauslagen werden Saisonprodukte, Aktionen und Neuheiten von der Pharma-Assistentin ansprechend präsentiert.



Einfache Rezepturen herstellen

Einen Kräutertee mischen, eine Salbe in Tuben abfüllen oder einen Sirup dosieren: Die verschiedenen Rezepturen werden im Labor der Apotheke hergestellt.



Pharma-Assistent/in EFZ - ein Beruf für mich?

Hier einige Aussagen, um das zu überprüfen.

Ich habe gern Kontakt mit Menschen.

Ob bei der Kundenberatung oder bei der Teamarbeit mit Kolleginnen und Kollegen: Dieser Beruf verlangt eine hohe Sozialkompetenz.

Ich bin gesund.

Die Berufsleute verbringen lange Arbeitstage im Stehen und kommen täglich in Kontakt mit kranken Menschen. Eine hohe gesundheitliche Widerstandsfähigkeit ist dabei zentral.

Ich arbeite gewissenhaft und methodisch.

Der Umgang mit Medikamenten erfordert Sorgfalt, Präzision und Verantwortungsbewusstsein.

Ich habe ein ausgezeichnetes Gedächtnis.

Pharma-Assistentinnen und -Assistenten müssen die Medikamente kennen, die sie verkaufen. Zudem möchten Stammkunden wiedererkannt werden.

Ich kann mit Stress umgehen und mich gut organisieren.

In einer Apotheke ist zu gewissen Tageszeiten sehr viel Betrieb. Mehrere Aufgaben parallel erledigen und bei der Arbeit Prioritäten setzen können, ist äusserst wichtig.

Ich habe eine positive Erscheinung.

Gut zuhören können, immer höflich, geduldig und diskret bleiben: Diese Fähigkeiten sind im Umgang mit gesundheitlichen Problemen von Kundinnen und Kunden unerlässlich.

Wenn die meisten dieser Sätze auf dich zutreffen, kommt der Beruf Pharma-Assistent/in für dich in Frage. Mach doch einmal eine Schnupperlehre! Wenn das nicht der Fall ist, setzt du dich besser noch mit anderen Ausbildungen auseinander.

IMPRESSUM

2. aktualisierte Auflage 2012
© SDBB 2012, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung |
Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB, Bern

Projektleitung: Heinz Stauffer, Véronique Antille, SDBB

Recherche und Texte: Regula Luginbühl, Coralia Gentile, SDBB, Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona Übersetzung: Textissimo, Zürich

Fachlektorat: Brigitte Schneider-von Bergen, SDBB, Isabelle Hirschi, PharmaSuisse

Fotos: Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains, Iris Krebs, Bern, Alessandra Rime,

Grono, Roland Müller, CSFO Grafik: Viviane Wälchli, Zürich

Umsetzung: La Ligne, Lausanne Druck: Jordi AG, Belp

Vertrieb/Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Telefon 0848 999 001, Fax + 41 (0)31 320 29 38, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Artikelnummer: FE1-3069 (Einzelex.), FB1-3069 (Bund à 50 Ex.)

Dieses Falblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Verlag:

SDBB Verlag, verlag@sdbb.ch, www.sdbb.ch

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen herzlich für ihre Mitarbeit.
Mit Unterstützung des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFJ.