

Anouk Binggeli ist Pharmaassistentin im 3. Lehrjahr.

## Eine verantwortungsvolle Aufgabe im Dienste der Kundschaft

von Athena Tsatsamba Welsch

4 | Pulsmesser  
2.2012



Anouk Binggeli (links) wird von Berufsbildnerin Ursula Wusk während der Lehre eng begleitet.

Es ist 8 Uhr an diesem sonnigen Septembermorgen. Pharmaassistentin und Berufsbildnerin Ursula Wusk (siehe auch Interview Seite 5) geht mit ihren Lernenden den Tagesablauf durch. Anouk Binggeli, Pharmaassistentin im dritten Lehrjahr, nimmt an der Besprechung teil und erhält Anweisungen, was an diesem Tag zu tun ist. Die Aufgaben sind bei den Lernenden und Mitarbeitenden der Bellevue-Apotheke in Zürich genau festgelegt. Bei rund 60 Angestellten wird nichts dem Zufall überlassen. Eine gute Planung ist für eine

so grosse Apotheke, die 365 Tage im Jahr, 24 Stunden pro Tag für ihre Kunden geöffnet ist, unabdingbar.

Die 19-jährige Anouk beginnt den Arbeitstag mit dem Auffüllen der Waren im Verkaufsraum. „Die Stellwände sind unter uns Lernenden aufgeteilt“, erklärt die schlanke junge Frau, die ihr langes braunes Haar zu einem Rossschwanz gebunden trägt. Die Apotheke ist nun für das Tagesgeschäft bereit und Anouk ist für den Telefondienst eingeteilt. Die Bellevue-Apotheke ist auch telefonisch

rund um die Uhr erreichbar. „Viele rufen an, um zu fragen, ob wir ein bestimmtes Medikament an Lager haben, damit sie nicht unnötig in die Stadt fahren.“ Das Telefon läutet an diesem Vormittag ununterbrochen.

### **Vielseitige dreijährige Ausbildung**

Die Ausbildung zur Pharmaassistentin – von denen es auch das männliche Pendant Pharmaassistent gibt – dauert drei Jahre. Im ersten Lehrjahr gehen die Lernenden an zwei Tagen pro Woche in die Berufsschule, ab dem zweiten Jahr nur noch einen Tag. Anouk Binggeli findet den Stoff, der in der Schule vermittelt wird, wichtig, um für die Tätigkeiten in der Apotheke gerüstet zu sein. „In der Berufsschule vertiefen wir die Kenntnisse in den Fächern Chemie und Biologie. Wir lernen viel über verschiedene Krankheiten und über geeignete Therapiemethoden und werden in Arzneimittelkunde und in Parapharmazie unterrichtet. Darüber hinaus zählen Kundenbetreuung, kaufmännische Kenntnisse und auch Sprachunterricht zur Ausbildung.“ Neben der Berufsschule leistet auch der Apothekerverband des Kantons Zürich (AVKZ) mit überbetrieblichen Kursen einen Beitrag zur Ausbildung.

In der Bellevue-Apotheke durchlaufen die Lernenden alle Abteilungen, wie Einkauf, Kasse, Rechnungen, Krankenkasse, Spedition, Lager, usw., um einen Überblick über alle Arbeitsbereiche zu erhalten. An drei Tagen pro Woche arbeitet Anouk von 8 bis 18 Uhr. Freitagnachmittags hat sie frei, weil sie jeden zweiten Samstag von 8 bis 16 Uhr in der Apotheke ist.

---

„Die Beratung ist kostenlos, das gehört zu den Aufgaben einer Pharmaassistentin.“

---

### **Kernaufgabe Kundenberatung**

Nach der Mittagspause steht Anouk im Verkaufsraum der imposanten Bellevue-Apotheke. Die antiken Wandregale reichen bis zur Stukkaturdecke und schaffen Atmosphäre. In der Apotheke ist viel los. Doch Anouk

lässt sich nicht aus der Ruhe bringen. „Das ist ein normaler Arbeitstag“, sagt sie und fährt fort: „Ich muss mich ganz auf den Kunden konzentrieren, damit keine Fehler passieren.“ Die Kundenberatung gehört zu ihren Lieblingsaufgaben, sie berät Kunden in Gesundheits- und Krankheitsfragen und informiert sie über Medikamente. Anouk bedient eine ältere Dame. Bevor ein rezeptpflichtiges Arzneimittel abgegeben werden darf, muss ein Apotheker oder eine Apothekerin eine genaue Kontrolle vornehmen. Die elegant gekleidete Dame fragt Anouk, was sie für die umfassende Beratung bekomme. Anouk lächelt und antwortet freundlich: „Die Beratung ist gratis, das gehört zu den Aufgaben einer Pharmaassistentin.“ Die Kundin bedankt sich und verlässt zufrieden die Apotheke.



Um mehr Verantwortung in der Apotheke übernehmen zu können, besteht nach der Ausbildung die Möglichkeit der Weiterbildung zur Pharma-Betriebsassistentin mit eidgenössischem Fachausweis. Eine Fortbildung zur Berufsbildnerin, wie sie Ursula Wusk gemacht hat, ermöglicht eine weitere Aufstiegschance. Ausserhalb der Apotheke können Pharma-Assistentinnen eine höhere Fachprüfung zur diplomierten Pharmaberaterin absolvieren. Während der Ausbildung steht Lernenden bei entsprechender Eignung die Berufsmaturität offen. Welchen Weg Anouk einschlagen will, weiss sie noch nicht. „Mein Ziel ist es zunächst, eine gute Abschlussprüfung abzulegen und Berufserfahrung zu sammeln.“ ■

## „Wir halten den Apothekern den Rücken frei“



Das Interview mit Ursula Wusk führte Athena Tsatsamba Welsch

### Was unterscheidet die Pharmaassistentin vom Apotheker?

Die Apotheke ist ein KMU-Betrieb mit verschiedenen Arbeitsbereichen. Medizinische und wissenschaftliche Gebiete werden durch Akademiker, eidgenössisch diplomierte Apothekerinnen oder Apotheker, abgedeckt. Die Pharma-Assistentinnen sind das Herz der Apotheke und unterstützen die Apotheker in allen Belangen. Sie beteiligen sich auch an administrativen und kaufmännischen Aufgaben und halten so den Apothekern den Rücken frei.

### Was gehört zu den Aufgabengebieten einer Pharmaassistentin?

Die Aufgaben sind sehr vielfältig und reichen von der Kundenberatung, der Herstellung einfacher Rezepturen, wie z. B. Salben oder Teemischungen, über den Wareneingang bis zum Auffüllen der Warenlager.

### Welche Eigenschaften zeichnen eine gute Pharmaassistentin aus?

Der Beruf erfordert Freude an der Beratung, Kontaktfähigkeit mit Menschen sowie Verschwiegenheit und Einfühlungsvermögen für kranke und anspruchsvolle Kunden. Ein hohes Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit und Genauigkeit gehören ebenso zu den persönlichen Anforderungen.

### Was sind die Voraussetzungen für einen Ausbildungsplatz?

Wer den Beruf der Pharmaassistentin in Erwägung zieht, sollte mindestens 16 Jahre alt sein und eine entsprechende Schulbildung vorweisen. Gewöhnlich nehmen wir Lernende mit dem Sekundarschulabschluss Niveau A, in Ausnahmefällen auch Niveau B.

### Sie betreuen die Lernenden in der Bellevue-Apotheke. Was genau ist Ihre Aufgabe?

Meine Aufgabe ist es, unsere Lernenden in der dreijährigen Ausbildung so zu betreuen, dass sie einen guten Abschluss erlangen. Der Kontakt zu den Lernenden ist im Arbeitsalltag sehr eng. Wir erwarten gute Noten, daher gehe ich mit gutem Beispiel voran. Für jede Lernende nehme ich mir eine Stunde pro Woche Zeit, um den Stoff aus der Berufsschule zu kontrollieren, den Wissenstand zu überprüfen und Fragen zu klären. Ich bin streng, aber auch herzlich, damit unsere Lernenden gut ausgebildet werden. ■

**Ursula Wusk** ist Pharmaassistentin EFZ und Berufsbildnerin in der Bellevue-Apotheke in Zürich.