

Geschärfter Blick für Betriebsprozesse und strategische Abläufe

In der See-Apotheke unweit des Luzerner Hauptbahnhofs sind gleich zwei Pharma-Betriebsassistentinnen am Werk. Ein Gespräch mit Inhaber und Leiter Balthasar Schmid über Teamstrukturen, Delegationsbereitschaft und ein relativ junges Berufsbild, dessen breite Verankerung noch aussteht.

Sie haben vor zehn Jahren eine der ersten neu diplomierten Pharma-Betriebsassistentinnen (PBA) in Ihrer Apotheke eingestellt, heute sind es bereits zwei. Was hat Sie zu diesem Schritt bewogen?

Balthasar Schmid: Als ich die erste PBA anstellte, war mir diese Ausbildung noch wenig vertraut. Schnell lernte ich es zu schätzen, dass hier jemand engagiert und mit einem erweiterten Betriebsverständnis agiert. Anita Zimmermann brachte sofort Verbesserungsvorschläge bei der Lagerbewirtschaftung ein, die in der Folge professionalisiert wurde. Mit einer Pharma-Betriebsassistentin holt man eine Person ins Team, die auf der gleichen Ebene wie die Führungskraft mitzieht, Probleme erkennt und Initiative ergreift. Als meine ehemalige Lernende, Sandra Lötscher, den Wunsch an mich herantrug, diese Ausbildung zu absolvieren, unterstützte ich dieses Anliegen sofort.

Zu Recht?

Ich möchte ihre Mitwirkung nicht mehr missen. Heute entlastet sie mich in den Bereichen Teamführung, Ausbildung, Marketing und der Koordination mit anderen Partnern. Auch bei ihr schätze ich das betriebswirtschaftliche Denken und die Bereitschaft, Verantwortung zu tragen. Sie nimmt eine brückenbildende Stellung zwischen dem Chef und den Mitarbeitenden ein und überträgt ihre Professionalität auf das gesamte Team.

In welchen Bereichen schaffen diese beiden Fachkräfte Entlastung?

Die Tagesorganisation kann ich gezielt abgeben. Das morgendliche Treffen zur Betriebsorganisation übernehmen die PBAs in alleiniger Regie. Des Weiteren sind die Aufgabenbereiche klar aufgeteilt: Anita Zimmermann ist für das Be-

stellwesen, die Warenbewirtschaftung und die Buchhaltung verantwortlich, Sandra Lötscher für Marketing-, Ausbildungs- und Führungsbereiche, sowie für unsere Hauslieferung. Beide engagieren sich auch in strategischen Bereichen, zum Beispiel bei der Zusammenarbeit mit Spitex, Behindertenorganisation oder Heim.

Ab welcher Grösse ist für eine Apotheke die Mitwirkung einer PBA sinnvoll?

Grundsätzlich für jede. Bei grösseren Apotheken geht es wohl eher darum, ganze Einheiten zu betreuen.

Wieso ist der Einsatz von PBAs noch relativ wenig verbreitet in Offizinapotheken?

Meines Erachtens geht dies auf eine gewisse Gleichgültigkeit zurück. Schätzungen zufolge weisen nur etwa 10 % aller Apotheken eine klare Strategie auf. Der Prozess, solche Fachkräfte im Team einzubeziehen, ist zeitlich und finanziell mit Zusatzaufwand verbunden. Auch



Vom Delegieren profitieren: Balthasar Schmid, Inhaber der See-Apotheke, mit Sandra Lötscher, einer von zwei Pharma-Betriebsassistentinnen im Team.

braucht es eine Leitung, die bereit ist, Verantwortung und Kompetenzen zu übertragen. Nur so lohnt sich diese Zusammenarbeit für beide Seiten. Verrichtet eine PBA im Betrieb die gleiche Arbeit wie vor der Ausbildung, zu einem höheren Lohn, aber ohne zusätzliche Verantwortung, ist das Unterfangen wenig sinnvoll.

Ist es denkbar, dass bald eine dritte PBA in der See-Apotheke im Einsatz sein wird?

Wenn jemand in meinem Team diese Ausbildung absolvieren will, biete ich jederzeit Hand dafür. Früher hatte eine Pharmaassistentin nach ihrer Ausbildung keine Weiterbildungsmöglichkeit. Dies ist

heute sicherlich nicht mehr der Fall, die PBA ist ein Sprungbrett und bildet eine Basis zur Selbstentwicklung. So ist Sandra Lötscher beispielsweise in der Fachkommission Marketing von Toppharm als Nichtapothekerin tätig. Das finde ich toll. ■

Interview: Tanja Aebli

Mehr Verantwortung

Seit 9 Jahren arbeitet Sandra Lötscher in der See-Apotheke und übt nach eigenem Bekunden ihren Traumberuf aus. Hier hat sie die Lehre zur Pharma-Assistentin durchlaufen und im Jahr 2012 ihre Ausbildung zur Pharma-Betriebsassistentin abgeschlossen. Heute nimmt die 24-Jährige anspruchsvolle Aufgaben in der Führung des 20-köpfigen Teams und im Marketing wahr.

Was hat Sie veranlasst, die Ausbildung zur Pharma-Betriebsassistentin zu absolvieren?

Sandra Lötscher: Das abwechslungsreiche Wirkungsfeld der Pharma-Assistentin entsprach genau meinen Vorstellungen. Nach der dreijährigen Lehre wollte ich meinem Beruf treu bleiben, jedoch noch einen Schritt weitergehen und betriebswirtschaftliche Kompetenzen erwerben. Die einjährige Weiterbildung zur Pharma-Betriebsassistentin entsprach genau meinen Bedürfnissen. Mein Vorgesetzter hat mich von Anfang an unterstützt, diesen Weg einzuschlagen. Obwohl der Aufwand nicht zu unterschätzen ist und manches Wochenende auch für

Prüfungsvorbereitungen zu opfern war, habe ich den Entscheid nie bereut. Mein berufliches Tätigkeitsfeld sehe ich auch in Zukunft klar in der Apotheke. Mir gefallen die Diversität der Arbeit, der Kundenkontakt wie auch die immer wieder neuen Herausforderungen.

Was hat sich seit Ihrem Abschluss zur PBA am augenfälligsten verändert?

Mir wird seither mehr Verantwortung übertragen, vor allem im Bereich Führung. Das weiss ich sehr zu schätzen. Ich kenne aber auch PBA-Absolventinnen, die dafür kämpfen müssen, mehr Kompetenzen zu erhalten.

Wie sieht ein typischer Tagesablauf von Ihnen aus?

Unser Tag beginnt mit einer Zusammenkunft um 8.20 Uhr, bei der ich zusammen mit der zweiten Pharma-Betriebsassistentin im Team die Tageskoordination von 7 bis 10 Leuten übernehme. Später kümmerge ich mich um den Posteingang, die Zusammenarbeit mit der Spitex und der Heimlieferungsbetreuung. Ich erstelle Pläne, überwache Abläufe, Auslieferungen, Bestellungen, betreue die Lernenden, stehe aber auch direkt im Kontakt mit Kunden.

Hat Sie die PBA-Ausbildung genügend auf Ihre neuen Kompetenzen vorbereitet?

Der Fächerkanon ist relativ umfassend. Unter Umständen kann es sinnvoll sein, im Anschluss zusätzliche Weiterbildungen zu absolvieren. Ich belege im Moment noch ein Führungsseminar.

Ihre Empfehlung an Pharma-Assistentinnen, die mit der PBA liebäugeln, sich ihrer Sache aber noch nicht sicher sind?

Bestimmt ist der Besuch eines Infoanlasses ratsam wie auch der Kontakt mit Leuten, die den Abschluss bereits in der Tasche haben. Auch empfiehlt es sich, frühzeitig das Gespräch mit dem Vorgesetzten zu suchen. Eine wichtige Voraussetzung für diese Ausbildung und Funktion ist es, offen für Neues zu sein und Verantwortung gegenüber nicht abgeneigt zu sein. ■

Interview: Tanja Aebli

Von der Einkaufsstrategie bis zur Personaladministration

Im 1999 hat der CAP zusammen mit pharmaSuisse mit der eidg. Berufsprüfung zur Pharma-Betriebsassistentin (PBA) eine Aufstiegsmöglichkeit für Pharma-Assistentinnen (PA) innerhalb der Apotheke geschaffen. Der zweisemestrige, berufsbegleitende Lehrgang ist eine praxisnahe Weiterbildung zur marktorientierten Führung einer Apotheke. Eine PBA verrichtet in Delegation des verantwortlichen Apothekers qualifizierte Arbeiten in den Bereichen Verkauf, Kundenbetreuung, Marketing, Mitarbeiterführung, Betriebsorganisation, Logistik, Finanz- und Rechnungswesen. In der Deutschschweiz absolvieren pro Jahr rund 30 Personen die Ausbildung. Bezüglich Salär wird den Absolventinnen empfohlen, eine Erhöhung zwischen Fr. 300.– und Fr. 500.– zu verhandeln. Dies hängt jedoch stark von den Kompetenzen ab, die sie nach der Ausbildung effektiv wahrnimmt.

Im Jahr 2013/14 ist die Prüfungsordnung revidiert worden, die ersten Prüfungen nach den neuen Richtlinien finden im kommenden Herbst statt. Die Revision war erforderlich, weil sich das Berufsbildungsgesetz und die PA-Prüfungsordnung geändert haben, aber auch die Inhalte den heutigen Bedürfnissen anzupassen waren. In der Westschweiz wird seit Herbst 2014 der Kurs mit einem neuen Anbieter durchgeführt, derzeit befinden sich 17 Personen in der Ausbildung am Ifcam. Laut Karin Häfliger, Präsidentin der Prüfungskommission Pharma, ist die Berufsprüfung in der Westschweiz noch weitgehend unbekannt; die Erkenntnis, dass diese Fachkräfte einen wichtigen Part im Team übernehmen können, müsse sich noch durchsetzen. Die Nachfrage nach PBAs wird laut Häfliger aber weiter steigen: „Die Apotheker werden in Zukunft mit der Einführung neuer Dienstleistungen noch stärker im direkten Kundenkontakt und im administrativen Bereich auf mehr Unterstützung angewiesen sein“.

Weitere Informationen: www.pharma-betriebsassistentin.ch