

«Fachpersonen schnell und kompetent zu beraten, bereitet mir Freude»

Die SwissDocu ist Anlaufstelle für Apotheker und Drogisten bei fachlichen Fragen. Seit der Gründung im Jahr 2005 durch Amedis-UE und die zwei weiteren Schweizer Pharmavollgrossisten ist Eva Begert mit viel Begeisterung und Leidenschaft an Bord. Inzwischen leitet sie die wissenschaftliche Dokumentationsstelle und verrät, wie es SwissDocu gelingt, stets auf dem neuesten Stand zu bleiben.

Interview: Kris Goricanec

Frau Begert, wie sind Sie zu SwissDocu gestossen?

Während des Praktikumsjahres im Rahmen meines Pharmaziestudiums kam ich das erste Mal in Berührung mit der damaligen Dokumentation eines Grossisten. Ich war beeindruckt vom Wissen dieser Anlaufstelle und setzte mir zum Ziel, in diesem Bereich zu arbeiten. Nach einigen Jahren Berufserfahrung in verschiedenen Apotheken habe ich mich auf eine ausgeschriebene Stelle beworben und bin nun seit 2005, quasi der Geburt von SwissDocu, ein Teil des Teams.

Was fasziniert Sie an Ihrer Arbeit?

Das fachliche Niveau ist sehr anspruchsvoll. Wir beantworten Fragen, bei denen auch erfahrene Apotheker nicht weiter kommen und erleben

jeden Tag neue Herausforderungen. So entwickeln wir uns stets weiter. Seit ich vor zwei Jahren die Leitung von SwissDocu übernommen habe, fallen natürlich auch administrative und organisatorische Aufgaben an. Der Berufsalltag ist dadurch sehr abwechslungsreich und spannend. Ich bin stolz, in meinem Team von ApothekerInnen, Pharma-Assistentinnen und Drogistinnen sehr langjährige und erfahrene Mitarbeitende zu haben.

Wie viele Anfragen erhalten Sie und welche Themen werden bearbeitet?

Wir erhalten im Durchschnitt 150 bis 160 Anfragen pro Tag, das macht übers ganze Jahr gerechnet gut 40 000 Anfragen. Etwa zwei Drittel davon erfolgen telefonisch, die restlichen erhalten wir per Online-Formular. In der Abteilung Doc (pharmazeutische Anfragen) betreffen die meisten Fragen Schweizer (35%) und ausländische (17%) Medikamente. Zum Beispiel erhalten wir Fragen wegen Kunden, die mit ausländischen Rezepten die Apotheke aufsuchen oder Touristen, die ihr Medikament zu Hause vergessen haben und das Schweizer Äquivalent benötigen. Die Abteilung Paradoc (parapharmazeutische Anfragen) erhält mit knapp 50% der Anfragen hauptsächlich Fragen zu Krankenpflege- und Sanitätsartikeln und 11% zu Nahrungsergänzungsmitteln.

Eva Begert mit ihrem Teamkollegen Mike Stöckli, einem erfahrenen Apotheker und seit über 10 Jahren Mitarbeiter von SwissDocu.





“
Die Digitalisierung hat
viele vereinfacht –
früher arbeiteten wir
noch mit Karteikärtchen
”

Eva Begert leitet seit 2012 die SwissDocu und hat sich damit ihren persönlichen Berufswunsch erfüllt.

Wie schnell können Apothekenkunden von Amedis-UE eine Antwort erwarten?

Da der Patient oft in der Apotheke wartet, sind die meisten Fälle relativ dringend. Am Telefon können wir Anfragen im Durchschnitt in weniger als fünf Minuten beantworten. Bei schriftlichen Auskünften hängt es von der Auslastung unseres Teams ab. Wir verfolgen das Ziel, jede Frage innerhalb einer Stunde zu beantworten. Auch bei komplexen Fragestellungen erhält der Apotheker die Auskunft immer noch am selben Tag. Da SwissDocu eine neutrale Anlaufstelle ist, wird jede Apotheke und Anfrage gleich behandelt.

Wie wird sichergestellt, dass das Know-how stets aktuell ist?

In unserem Team arbeiten hervorragende ApothekerInnen, Drogistinnen und Pharma-Assistentinnen mit langjähriger Berufserfahrung. Weiterbildung ist für uns sehr wichtig und sogar obligatorisch, laut Vertrag haben wir eine Weiterbildungspflicht. Wir ApothekerInnen vom Team Doc besuchen Kurse für Apotheker und Ärzte von verschiedenen Veranstaltern, z. B. von Agfam, CAP, Tropeninstitut und Impfkongress sowie die internationalen Kongresse Interpharm und Pharmagora. Die Drogistinnen und Pharma-Assistentinnen des Teams Paradoc bilden sich hauptsächlich in internen Schulungen mit exter-

nen Spezialisten weiter, z. B. zu den Themen Infusionszubehör und Stoma. Einige Mitarbeitende haben sich auch auf ein Gebiet spezialisiert, wie Homöopathie oder chinesische Medizin.

Unser Wissen sichern wir auch, indem wir mehr als 30 Fachzeitschriften auswerten und die dabei gewonnenen Informationen in unserer eigenen SwissDocu Datenbank referenzieren. Selbstverständlich haben wir auch Zugang zu verschiedenen medizinischen Online-Datenbanken, wie z. B. Micromedex, Martindale oder ausländischen Online-Codices. Zudem verfügen wir über eine breit gefächerte Fachbibliothek und ein umfangreiches Archiv.

SwissDocu feiert nächstes Jahr ihr 10-jähriges Jubiläum. Wie ist Ihre persönliche Bilanz?

Die Digitalisierung hat vieles vereinfacht. Früher wurde noch mit einem Karteisystem gearbeitet. Während die «Updates» der Arzneimittel-Kompendien jährlich in Form einer neuen Ausgabe erschienen, werden diese heute online und in Echtzeit publiziert. Wir haben festgestellt, dass sich auch die Patienten vermehrt im Internet informieren und sich mit entsprechenden Fragen an die Apotheken und Drogerien wenden. Meine Tätigkeit finde ich nach wie vor sehr spannend. Die Recherchen, Detektivarbeit und die damit verbundenen täglichen kleinen Erfolge machen diesen Beruf zum Traumberuf.