



Hinten v.l.n.r.: Michèle Bellmann, Sandra Ottiger, Anne-Laurence Zühlke, Natalie Engel, Manuela Frioud, Janine Crau
 Vorne v.l.n.r.: Mike Stöckli, Eva Berger, José González
 Abwesend: Marion Blaser, Diana Coi, Séverine Häberli, Barbara Moffa, Barbara Seydoux

Was macht eigentlich...

...das Team von SwissDocu®? SwissDocu® ist die wissenschaftliche Dokumentationsstelle für Apotheken und Drogerien und wurde 2005 vom Branchenverband Pharmalog gegründet. Apothekerinnen und Apotheker, Drogisten und Pharma-Assistentinnen können SwissDocu® zu Fragen aus Pharmazie und Parapharmazie direkt und unkompliziert kontaktieren und erhalten so optimale Unterstützung in der Kundenberatung. Diese Dienstleistung von SwissDocu® steht exklusiv Kunden von Galexis AG, Amedis-UE AG und Voigt AG kostenlos zur Verfügung. Organisatorisch ist SwissDocu® bei HCI Solutions angesiedelt und hat ihre Büros im 2. Stock am Untermattweg 8 in Bern.

HCI solutions Pro Tag bearbeitet unser 14-köpfiges Team durchschnittlich 100 Anfragen, die telefonisch oder schriftlich via Online-Formular oder Chat auf unserer Homepage www.swissdocu.ch eingehen. Je nach Fragestellung kann der Kunde eines der spezialisierten Teams kontaktieren. Die Apothekerinnen und Apotheker im Team «Documentation» beantworten hauptsächlich Fragen zu in- und ausländischen Medikamenten, neuen Wirkstoffen, Nebenwirkungen, Interaktionen oder speziellen Dosierungen. Sie helfen aber auch beim Entziffern von ausländischen und unleserlichen Rezepten. Im

«Paradoca-Team» bearbeiten Pharma-Assistentinnen und Drogistinnen parapharmazeutische Fragen z. B. zu Krankenpflege, Diätetik, Kosmetik, technischen Produkten (z. B. spezielle Reinigungsmittel) oder zur Komplementärmedizin.

Für unsere Recherchen stehen uns verschiedene internationale Datenbanken, Fachzeitschriften und eine umfangreiche, thematisch gegliederte Fachbibliothek zur Verfügung. Besonders hilfreich ist auch unsere interne Datenbank «Cards», wo umfangreiches Wissen referenziert und wichtige Beiträge aus Fachzeitschriften in digitaler Form katalogisiert werden.

Jede Anfrage bietet neue Herausforderungen und macht die Arbeit dadurch sehr abwechslungsreich. Manchmal ist auch detektivisches Gespür gefragt und die Informationen müssen aus mehreren Quellen zu-

sammengestellt werden. Gerade bei medizinisch heiklen Fragen wie z. B. Kinderdosierungen muss die Recherche breit abgestützt sein. Literaturangaben werden selbstverständlich mitgeliefert. Die Recherchen werden nicht nach einem starren Schema durchgeführt, doch folgen wir einer intern erarbeiteten Prioritätenliste, welche die wichtigsten Informationsquellen abdeckt.

Unsere Teams beantworten Fragen von autorisierten Kunden der Galexis AG, Amedis-UE AG und Voigt AG von Montag bis Freitag (9–12 und 13–18 Uhr) und am Samstag (9–16 Uhr).

Online unterwegs

Seit Anfang 2019 stellen wir den Apotheken und Drogerien auf unserer neu gestalteten Homepage zusätzlich viele nützliche Informationen zur Verfügung. In der Rubrik «News» sind interessante Beiträge zu verschiedenen Themen aus Pharmazie und Parapharmazie zu finden. Wir publizieren auch amtliche Meldungen von Swissmedic wie DHPC/HPC ([Direct] Healthcare Professional Communications) und Chargenrückrufe in separaten Rubriken.

Kunden der Grossisten Galexis AG, Amedis-UE AG und Voigt AG haben zudem exklusiv Zugriff auf die passwortgeschützte Wissensdatenbank «Wissen Intern», wo wir häufige Anfragen und dazugehörige Antworten aus den Bereichen Arzneimittel, Nahrungsergänzung, Medical-Produkte, Veterinär, Phytotherapie, Alternativmedizin und Kosmetik publizieren.

Im Internetzeitalter ist die Versuchung natürlich gross, bei Gesundheitsfragen mal schnell «Dr. Google» zu konsultieren. Die unzähligen Suchergebnisse des Internets verunsichern aber häufig mehr, als dass sie seriöse Antworten liefern. Dank unserer jahrelangen Erfahrung unterstützen wir das Fachpersonal von Apotheken und Drogerien dabei, die Spreu vom Weizen zu trennen. Mit unserem Fachwissen, einem geschärften Sinn für vertrauenswürdige Informationsquellen und nicht zuletzt der Fortbildungspflicht für alle Mitarbeitenden bieten wir Apotheken und Drogerien einen direkten Mehrwert, indem wir die kompetente Kundenberatung unmittelbar unterstützen und fördern.

Mike Stöckli
mike.stoekli@hcisolutions.ch

SwissDocu®
 by Amedis-UE · Galexis · Voigt