



Tätigkeitsbericht des CAP Deutschschweiz

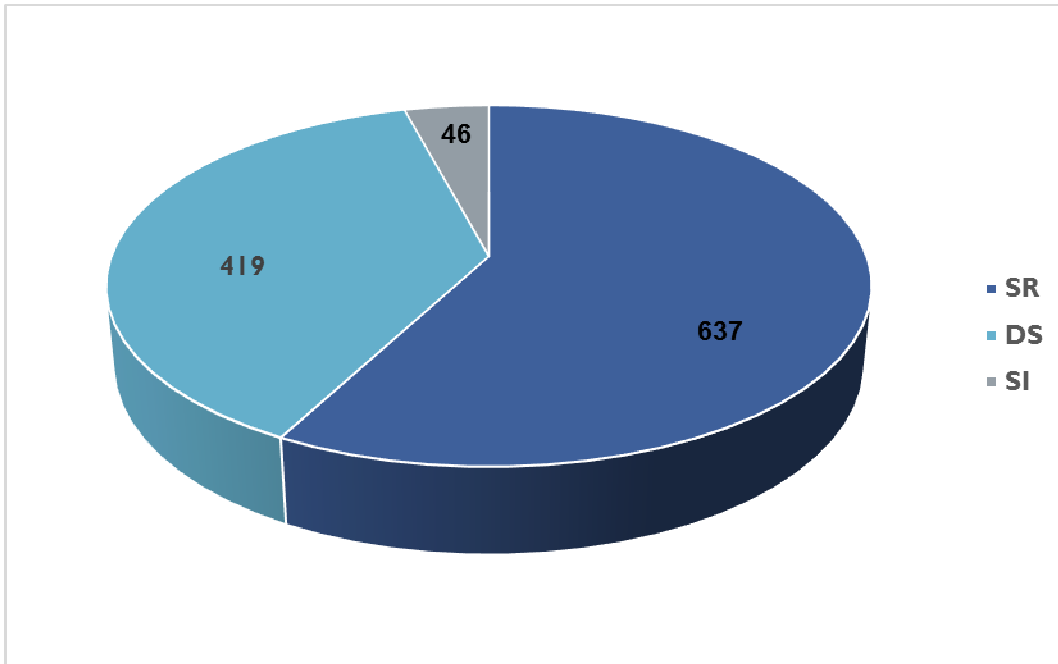
2017

Strategischer Partner  **GALENICA**

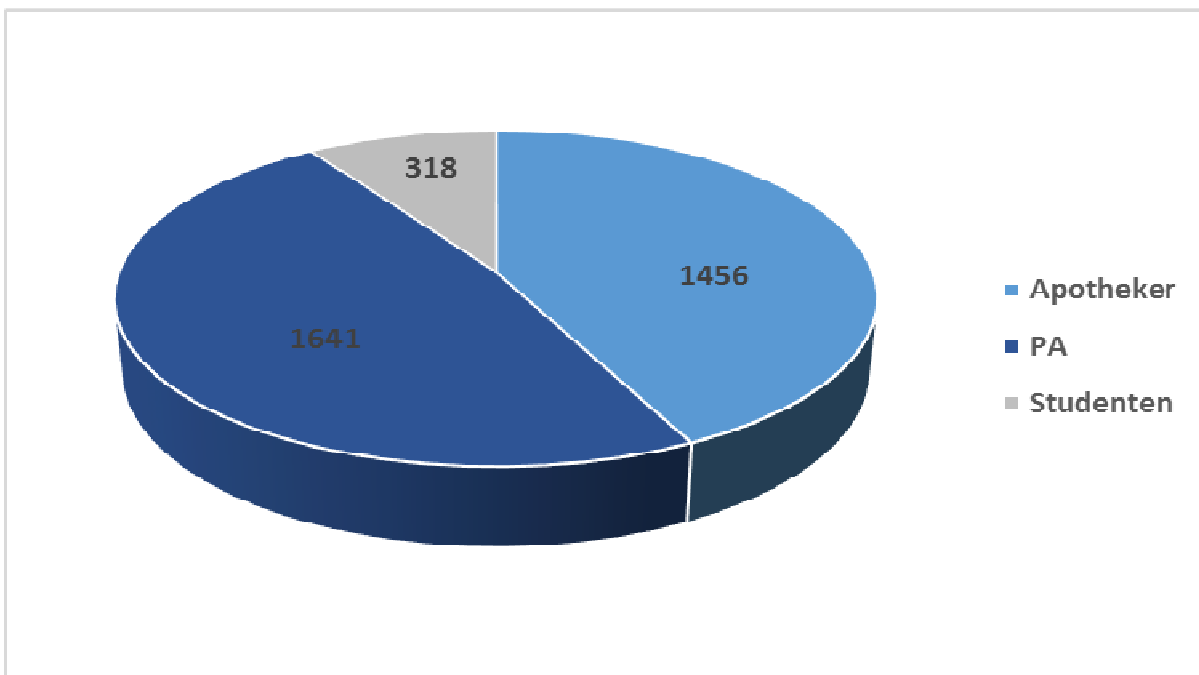
Sekretariat des CAP: Rue Juste Olivier 16, 1260 Nyon 1 • Telefon 022 363 00 80 • Fax 022 363 00 85
E-Mail: mailbox@pharmacap.ch • www.pharmacap.ch

Mitglieder per 31.12.2017 total: 1102

Nach Sprachregionen



Teilnehmerzahl an den Aktivitäten 2017 total: 3415



AKTIVITÄTEN IN DER DEUTSCHSCHWEIZ

APOTHEKERINNEN UND APOTHEKER

KK 1: Pharmazeutische Kompetenzen

Kopflastig

9. Mai bis 11. Mai 2017 - Kartause Ittingen - Teilnehmerzahl: 45

Das Seminar hat reges Interesse geweckt, das Thema psychiatrischer Erkrankungen ist in der Apotheke omnipräsent und bedarf fundierter Kenntnisse, zumal viele Psychiater keine eigene Apotheke führen, auch nicht in Kantonen mit Selbstdispensation. Das Glück mit den Referenten war teilweise nicht auf unserer Seite, der Start mit Dr. Stephan Goppel war äusserst spannend, jedoch wurden zwei Referate in der Mitte des Seminars gar nicht positiv gewertet. Glücklicherweise hatten wir mit Dr. Roland Kägi einen äusserst eloquenten und kompetenten Referenten zum Schluss, so dass die Teilnehmenden zufrieden nach Hause gehen konnten.

Referate:

Dienstag, 9.5.2017

- PD Dr. sc. nat. Irmgard Amrein
Anatomie des Gehirns – Strukturen und Areale, Neurotransmitter-Funktionen

Mittwoch, 10.5.2017

- Dr. med. Stephan Goppel
Psychiatrische Krankheitslehre – wie werden Diagnosen gestellt, was sind die Grundzüge der Behandlung
Psychopharmakotherapie – der Einsatz von Medikamenten bei psychischen Krankheiten
- Dr. med. Tabea Apfel
Burnout – Volkskrankheit ohne klare Kennzeichen: Definition und Merkmale von Burnout
Burnout - Behandlungsmöglichkeiten

Donnerstag, 11.5.2017

- Dr. phil. Daniel Brunner
Schlaflosigkeit – Differenzialdiagnose, aktuelle Therapie
Schlaflosigkeit – Einsatz von Benzodiazepinen in der Theorie und Praxis, Abgewöhnung von Benzodiazepinen
- Dr. med. Roland Kägi
ADHS – konventionelle Therapie beim Kind und beim Erwachsenen
ADHS – Alternative Therapieformen

Sabine Kuert, Dr. Andrea Bähler

pharmaDavos Kongress 2017

Vom 5. - 10. Februar 2017 fand in Davos der dritte pharmaDavos Kongress statt. Bei pharmaDavos übernimmt der CAP die Organisation des wissenschaftlichen Programms. Über 340 Apothekerinnen und Apotheker besuchten den dritten Kongress (nimmt man jede Teilnehmer an einer Veranstaltung als Kontakt so ergibt dies 2954 Kontakte). Während einer Woche wurden täglich morgens und abends jeweils 2 Stunden Wissen unter dem Motto „Neues aus Davos“ vermittelt. Folgende Tagesthemen waren dabei vertreten: „Herausforderung geriatrische Patienten“ (Das grosse Vergessen und Top Ten in der geriatrischen Pharmakotherapie), „Mit offenen Augen in die Zukunft“ (Augenblick bitte, update in der Ophthalmologie und Zukunft der Offizin), „Durststrecke Hormone“ (Menopause – Andropause im Dialog), „Viel Luft dank Neuem“ (COPD und Neue Arzneimittel vor der Zulassung), „und zum Schluss noch dies...“ (Neuheiten aus der Hepatologie und Biologicals in der Psoriasisstherapie).

Ergänzt wurden die Referatsblöcke mit täglich stattfindenden Workshops, resp. Seminaren zu den Themen Lungenfunktion, Neurodermitis praktisch, Zukunft: Polypharmazie – Bessere Patientensicherheit durch den Einsatz von clinical decision support (CDS) Software im Medikationsprozess, Biologicals - praktische Anwendung, Inhalationsdevices - praktische Anwendung und zwei Refresher Kursen BLS/AED.

Im 2017 nahm erstmals der 4. Jahreskurs der Universität Basel mit 62 Studierenden teil. Dabei konnten die Apothekerinnen und Apotheker an den Impfkursen der Universität teilnehmen und 34 FPH Punkte für die Fortbildung Impfen und Blutentnahme sammeln.

Der wissenschaftliche Teil wurde mit einem grossen Rahmenprogramm ergänzt. So konnten auf den Pisten und abends der kollegiale Austausch und die CAP-Kultur bestens gepflegt werden.

Ein besonderer Dank geht an das Organisationskomitee von pharmaDavos, welches vorbildlich und uneigennützig diesen Grossanlass der Schweizer Pharmazie auf die Beine gestellt hat. Mit pharmaDavos kann der CAP einmal mehr seine Stärken „Innovation, Qualität und Kollegialität“ unter Beweis stellen.

Dominique Bätcher

KK 3: Management Kompetenzen

Finanzen und Controlling Teil 1

Seminarhotel Waldheim Risch 15.2. - 16.2.2017

Mit Manuel Ruchti

Finanzen und Controlling klingt unspektakulär und sehr theoretisch. Doch was Manuel Ruchti in 2 Tagen vermitteln kann, vor allem auch in den Gruppenarbeiten, ist nahe bei der Realität, und kann sogar noch Spass machen. Unser Seminar fand vom 15. bis 16. Februar 2017 im Seminarhotel Waldheim in Risch am schönen Zugersee statt. Der Kurs wurde mit 17 (inklusive Organisator) Teilnehmer/innen durchgeführt. Viele junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel stehen, haben sich mit diesem Seminar das Rüstzeug für eine zukünftige leitende Stellung in einer Apotheke angeeignet.

Ziel des Seminars war, die Finanzprinzipien einer Unternehmung zu verstehen und sie im eigenen Betrieb anwenden zu können. Ebenso wurden die Instrumente der Finanzkontrolle vermittelt. Durch seinen Elan motivierte Herr Ruchti die Teilnehmer, sich vermehrt mit ihren eigenen Zahlen auseinanderzusetzen. Am ersten Tag wurden Grundlagen wie das Beurteilen von Bilanz und Erfolgsrechnung besprochen. Es zeigte sich, dass die meisten jungen Kollegen und Kolleginnen noch nie eine Buchhaltung so gesehen hatten.

Am zweiten Tag wurde dann in Gruppen eine zum Verkauf stehende Musterapotheke anhand von Bilanz und Erfolgsrechnung beurteilt und ein detaillierter Businessplan und eine Liquiditätsplanung erstellt. Herr Ruchti betonte, wie wichtig es sei, aus den bekannten Zahlen die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen.

Abseits von Zahlen und Finanzen wurden wir mit sehr feinem Essen verwöhnt, sodass die Stimmung sehr gut war. Ich denke, wir werden nächstes Jahr wieder nach Risch kommen.

Daniel Schorno

Finanzen und Controlling Teil 2

Grand Casino Baden 25.3.2017

Mit Manuel Ruchti

Unser Seminar in Form eines Vertiefungskurses zum Teil 1, fand in den Seminarräumen des Grand Casino in Baden vom 25.3.2017 statt.

Der Kurs wurde mit 18 (ohne Organisator) Teilnehmer/innen durchgeführt. Viele junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel stehen, haben sich mit diesem Seminar auch das nötige Rüstzeug für die bevorstehenden Prüfungen zum FPH-Titel in diesem Kurs geholt, auch wenn das nur einen kleinen Teil der Gruppe betraf. Manuel Ruchti, manaXsupporting gmbh aus Kirchberg führte mit viel Charme und Begeisterung durch das Seminar. Es wurden alle relevanten Bereiche der Finanzen und des Controlling repetiert und in kleinen Gruppenarbeiten noch weiter vertieft. Herr Ruchti betonte nochmals, wie wichtig es sei aus den bekannten Zahlen, die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen. Alles in allem, war das 1-tägige Seminar ein voller Erfolg und Baden wird nicht von der Seminarlandschaft als Austragungsort verschwinden.

Daniel Schorno

KK 4: Persönliche Kompetenzen

Der Schlüssel zur erfolgreichen Beratung

Unter diesem Titel organisierte der CAP einen Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker im Kompetenzkreis 4. Am 27. April 2017 trafen sich 21 Apothekerinnen und Apotheker in Aarau zu einem ganztägigen Verkaufstechnik-Kurs. Der Referent Daniel Gobet verstand es, mit der Biostruktur-Analyse zu begeistern und die Freude am Beraten zu wecken. Die Biostruktur-Analyse ist ein Hilfsmittel, welches den Verkäufer bei der Einschätzung des Käufers unterstützt. Der Ansatz ist gut verständlich und leicht umsetzbar. Im Rahmen der Verkaufstechnik ist diese Biostruktur-Analyse ein gewinnbringendes Tool. Es ist wichtig, die Kunden richtig zu charakterisieren. Nur so kann man im Verkauf erfolgreich sein.

Der Verkaufstrainer unterteilte das Kundengespräch in 3 Teile: Die Bedarfsanalyse, die Beratung und die Kundenzufriedenheit.

Bei der Bedarfsanalyse ging es darum, die Bedürfnisse des Kunden zu erfahren. Der Verkaufs-Coach zeigte, wie man intelligente und zielführende Fragen stellen muss. Bei der Beratung ging es darum, den Kunden einen Mehrwert zu bieten. Wichtig erschien es auch, zu wissen, ob die Kunden nach dem Kauf zufrieden waren und ob sie die Apotheke weiterempfehlen würden.

„Verkaufen heisst, zusammen mit dem Kunden herauszufinden, was er braucht und ihm dabei ein gutes Gefühl zu vermitteln.“ So könnte man diesen Verkaufskurs zusammenfassen.

Der Kurs wurde mit 50 Kreditpunkten belohnt und eignet sich speziell für Apothekerinnen und Apotheker, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel stehen.

Jürg Marti

PHARMA-ASSISTENTINNEN

Die wichtigen 3 in der Praxis – Blutdruck, Blutzucker und Cholesterin

„Serviceleistungen“ in der Apotheke sind ein brandaktuelles Thema, was sich auch am grossen Interesse für den Kurs gezeigt hat. Am 18. Oktober 2017 konnten wir den Kurs „Die wichtigen 3 in der Praxis“ zum vierten Mal ausgebucht durchführen. Wir konnten 19 Teilnehmerinnen in den Seminarräumen im Hotel Olten in Olten begrüßen. Die Messung von Blutdruck, Blutzucker und Cholesterin gehört inzwischen in vielen Apotheken zur selbstverständlichen Dienstleistung für die Kundschaft. Die Kunden können einfach und unkompliziert ihre Werte überprüfen lassen. Die Apotheke kann somit einen wichtigen Beitrag bei der Prävention des metabolischen Syndroms leisten.

Für die Durchführung der Messungen kann eine Apothekerin bzw. ein Apotheker oder eine Pharma-Assistentin mit entsprechender Schulung zuständig sein. Am Kurstag erhielten die Teilnehmerinnen eine Auffrischung über die theoretischen Grundlagen zu diesen drei wichtigen Patientenwerten. Der Fokus lag jedoch auf der praktischen Durchführung der Messungen. Die Kursteilnehmerinnen konnten ihre Fähigkeiten in den 3 Themengebieten in Workshops üben. Ausserdem vermittelte die Referentin Frau Sonja Muratovic (Pädagogische Mitarbeiterin HF Pflege, Referentin am Careum), wie die Messwerte einzuschätzen sind und wie die Teilnehmerinnen ihren Kompetenzen entsprechend handeln können.

Auch die vierte Durchführung des Anlasses war ein voller Erfolg, was durch die guten Kurskritiken bestätigt wurde. Der Kurs wird daher auch im Jahr 2018 wieder angeboten.

Karin Häfliger

Verkaufstraining für Pharma-Assistentinnen- Persönlicher Verkauf im digitalen Zeitalter

Das im Jahr 2016 neu aufgelegte Verkaufstraining konnte am 20. März 2017 in Zofingen mit 12 interessierten Teilnehmerinnen durchgeführt werden. Die kleine Teilnehmerzahl ist ein spezielles Plus des Kurses. So ist gewährleistet, dass das Training optimal auf die einzelnen Teilnehmenden eingehen kann.

Der Einstieg ins Thema wurde von Ralph Keller (Verkaufstrainer sales;art) mit interessanten Facts über Neuerungen im Onlinehandel gestaltet. Welchen Stellenwert hat der persönliche Verkauf in dieser Zukunft und was muss jeder einzelne dafür tun, damit wir nicht wegdigitalisiert werden?

Im Verlauf des Kurstags wurden nacheinander die Theorieinputs zu den verschiedenen Verkaufsphasen gegeben, welche mit praktischen Übungen gefestigt wurden. Die Schauspielerin Naemi Mettler verstand es, die Verkaufssituationen lebensecht darzustellen und zum Beispiel die Situation mit den schwierigen Kunden wirklich zu fühlen und zu trainieren.

Am Abend waren alle Teilnehmerinnen restlos begeistert und konnten viele Eindrücke in ihren Arbeitsalltag mitnehmen. Aufgrund der guten Kurskritik kann das Verkaufstraining als voller Erfolg gewertet werden.

Karin Häfliger

Pharma-Betriebsassistentinnen

Der CAP bildet zusammen mit pharmaSuisse die Trägerschaft über die Berufsprüfung zur Pharma-Betriebsassistentin mit eidg. Fachausweis. Der CAP hat die Berufsprüfung 1999 ins Leben gerufen und damit die einzige branchenspezifische Weiterbildung für Pharma-Assistentinnen geschaffen. Der CAP stellt 6 Personen in die Prüfungskommission, davon 4 Personen aus der Deutschschweiz und 2 Personen aus der Romandie. Die neue Prüfungsordnung konnte im Januar 2015 in Kraft gesetzt werden. Die Anforderungen sind zu den vier Bereichen Marketing und Verkauf, Mitarbeiterführung, Betriebsorganisation sowie Finanz- und Rechnungswesen gebündelt. Die innovative und kompetenzorientierte Ausbildung wird angereichert mit aktuellen Themen aus der Praxis.

Der CAP setzt sich weiterhin aktiv für die Weiterbildung ein. Im Rahmen der Berufsfeldanalyse von pharmaSuisse rund um den Beruf der Pharma-Assistentin EFZ war auch der CAP durch verschiedene Mitglieder vertreten. Unter anderem wurde darauf geachtet, die Interessen der Pharma-Betriebsassistentin zu vertreten.

Im Jahr 2017 konnte die Berufsprüfung zum dritten Mal nach neuer Prüfungsordnung durchgeführt werden. Die Vorbereitungen zur Prüfung sowie die Durchführung verliefen problemlos und die Rückmeldungen der Experten bezüglich der vorbereiteten Unterlagen sowie die guten Prüfungsergebnisse bestätigen unsere gute Arbeit. Die Zusammenarbeit mit der Société Vaudoise de Pharmacie ermöglichte wiederum eine reibungslose Durchführung der Prüfungen am Standort Paudex.

Dank dem guten Einsatz aller Beteiligten können wir nun auf die erfolgreiche dritte Durchführung nach neuer Prüfungsordnung zurückblicken. Die Resultate sind erfreulich und liegen im Bereich der Vorjahre. Besonders erfreulich sind auch die Resultate aus der Westschweiz - der neue Partner in Lausanne hat sich bewährt.

Im Jahr 2017 haben 38 Damen die Berufsprüfung erfolgreich bestanden, 26 Damen in Zürich und 12 Damen in Lausanne.

Karin Häfliger

CAP Kongress 2017 in Luzern

Der diesjährige CAP-Kongress für Pharma-Assistentinnen fand am 12. November 2017 im KKL in Luzern statt. Es war wiederum ein guter Mix zwischen kompetenten Referaten und einer interessanten Ausstellung. Die über 200 Pharma-Assistentinnen dankten es den Referenten, indem sie interessiert mitmachten.

St. Gallen, Chur, Basel, Bern wie auch Interlaken; Car wise kamen sie aus der ganzen Schweiz, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des alljährlich stattfindenden CAP-Kongresses. Pünktlich begannen wir dieses Jahr mit einem spannenden Referat von Dr. med. Simon Feldhaus über „Mikronährstoffe für die Frauen“. Da konnten die Teilnehmerinnen nicht nur für die Beratung in der Apotheke sondern auch für sich selbst wertvolle Tipps und Ratschläge mitnehmen.

Nach dem Stehlunch am Mittag stand dann der ausgiebige Besuch der Ausstellung an. Dank diverser Firmen hatten die Pharma-Assistentinnen die Möglichkeit, verschiedene Produkte auszuprobieren und Fragen zu stellen. Ebenfalls wurden sie über Aktualitäten und Neuigkeiten informiert. Vollbepackt mit den neusten Produkten und Informationen ging es dann weiter mit den Vorträgen.

Frau Bettina Schneebeli, Yogalehrerin, zeigte mit einfachen Übungen wie man dem täglichen Stress entgegenwirken kann. Ein äusserst praktischer Workshop für alle. Frau Prof. Dr. Kuhn klärte knifflige Punkte zum Thema weibliche Hormone. Vom unerfüllten Kinderwunsch bis zur Menopause wurden Probleme und mögliche Therapien besprochen.

Der krönende Abschluss war auch dieses Jahr die Verlosung der Preise des Wettbewerbs. Die Preise waren grossartig und dieses Jahr noch zahlreicher: Büchergutscheine, ein i-Pad, ein i-Pad mini, ein Styling Gutschein bei J.Kressig und drei Reisegutscheine von Fr. 1'000, Fr. 1'500 und Fr. 2'000 von unserem strategischen Partner. Und so ging ein überaus spannender und unterhaltsamer Sonntag zu Ende, an dem alle auf ihre Kosten kamen.

Barbara Gräub, Karin Grossenbacher, Dominique Bätcher, Susanne Hagebeucker

CAP-Vorbereitungskurs auf die praktische Prüfung im Rahmen des Qualifikationsverfahrens in Zürich

Diese 4-stündige CAP-Veranstaltung wurde aufgrund des grossen Interesses im März 2017 insgesamt vier Mal in Zürich durchgeführt.

Die Referentin Charlotte Bischoff, Apothekerin und Prüfungsexpertin in Zürich, führte durch den Kurs und beantwortete kompetent und geduldig alle Fragen der Lernenden.

Die 112 angehenden Pharma-Assistentinnen, die an diesem CAP-Vorbereitungskurs teilnahmen, erhielten hilfreiche Tipps und Tricks für die praktische Prüfung in der Apotheke, um ihnen so mehr Sicherheit für das Qualifikationsverfahren zu geben. Anhand von Beispielen und Übungen wurde der Ablauf der praktischen Prüfung erläutert. Zum Thema Kundenbetreuung wurde die Fragetechnik geübt und repetiert, wie Verkaufsgespräche professionell geführt, Rezepte korrekt ausgeführt und Reklamationen gekonnt abgehandelt werden. Auch die Herstellung von Präparaten und die Preisberechnung wurden besprochen.

Zudem wurden im Bereich Betriebsorganisation Beispiele zu Bestellungen, Krankenkassenmodalitäten, Mietgegenständen, Kompressionsstrümpfen und ausländischen Rezepten erläutert und bearbeitet.

Susanne Hagebeucker

STUDENTEN

CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr

Das Jahr 2017 stand ganz in der Umstellung des Masterstudiums der Universität Basel. Da beginnt das Assistenzjahr neu bereits im 4. Studienjahr, nach einem Theorieblock an der Universität und dem Besuch des pharmaDavos Kongress im März und endet im Dezember desselben Jahres. Dies hatte zur Folge, dass im 2017 sowohl Studierende des neuen Curriculums als auch Studierende des alten Curriculums am CAP Verkaufskurs teilnahmen. Diese Umstellung des Studiums hat zur Folge, dass die CAP Verkaufskurse neu nach Universitäten getrennt stattfinden werden. Im 2017 konnten gesamthaft 11 Kursteile à 2 Tage mit insgesamt 227 Studierenden durchgeführt werden.

Teil 1

Im März 2017 (neues Curriculum Basel), im November und Dezember 2017 (Zürich) konnte der CAP Verkaufskurs Teil 1 mit 79 Teilnehmerinnen und Teilnehmern durchgeführt werden. Diese ersten zwei Kurstage behandeln den Kontakt zum Kunden und die Beratung in der Offizin. Die Studierenden wurden durch Kommunikationsübungen gekonnt in den Verkauf und die Beratung in der Apotheke eingeführt. An vielen praktischen Beispielen konnten Beratungssituationen eins zu eins trainiert werden. Das korrekte Telefonieren wurde ebenfalls praktisch geübt. Weiter wurde die Ausführung von Rezepten – speziell auch Sanitätsrezepten – intensiv trainiert. Die Studentinnen und Studenten konnten mit guten Tipps und praktischen Hilfsmitteln den Schritt ins Assistenzjahr beginnen. Am ersten Abend wurde mit Vifor an Produktebeispielen das Formulieren von Kundennutzen geübt. Anschliessend hörten die Studierenden einen interessanten Vortrag von HCI Solutions.

Susanne Hagebeucker, Dominique Bätcher

Teil 2

Im Februar, März und April 2017 fand der zweite Teil des 4-tägigen CAP Verkaufskurses in Baden, Zofingen und Thalwil mit 105 Studierenden aus Zürich und Basel (altes Curriculum) statt. Im Oktober 2017 fand dieser für die 43 Studierenden des neuen Curriculums Basel statt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten ihre Kenntnisse in der Kundenberatung vertiefen. Sie erwarben sich mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden, Reklamationen und Beschwerden. Weiter lernten sie, wie die Beratung im Selbstmedikationsbereich und beim Rezeptkunden mit Zusatzverkäufen und Zusatzempfehlungen ausgeweitet wird. Der Tag wurde mit einer äusserst lehrreichen Schulung zum Programm pharmaVista abgeschlossen. Am zweiten Tag wurden die Grundprinzipien der Ausbildung und Instruktion an praktischen Beispielen gelernt und die Anforderungen an eine Stellvertretung erarbeitet. Die Seminarkritik bestätigte, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihr umfassendes theoretisches Fachwissen durch praktisches Handwerkzeug erweitern und ihr Unwissen kundengerecht ergänzen konnten.

Susanne Hagebeucker, Dominique Bättscher

Herstellung von Arzneimitteln in kleinen Mengen

Der CAP führte auch dieses Jahr wieder 3 Galenik-Kurse „Herstellung in kleinen Mengen“ durch. Alle drei Kurse fanden im Mai 2017 am neuen Kursort, der BSA in Aarau statt. Es mangelt im Chemielabor etwas an pharmazeutisch-spezifischem Material, doch dieser Mangel konnte durch geeignete Unterstützung behoben werden.

Der erste Kurs fand mit 17, der zweite Kurs mit 7 und der letzte Kurs mit 18 Teilnehmerinnen und Teilnehmern statt.

Am ersten Tag führte jeweils Christian Lager die Teilnehmer/innen in einem kurzen Theorieteil durch den morgen, um am Nachmittag im Labor gut gerüstet starten zu können. Jeder Studierende konnte so an 2 Tagen, alleine für sich, 6 verschiedene Präparate herstellen (Salben, Kapseln, Lösungen, Gel, Ovules, Augentropfen).

Unterstützt wurde Christian Lager von Jürg Marti (Materialverantwortlicher) und Daniel Schorno (Organisator). Jeder der Kursleiter betreute dabei 2 verschiedene galenische Produkte.

Das Feedback der Teilnehmenden war durchwegs positiv, so dass die Kurse auch im 2018 wieder in Aarau stattfinden werden.

Daniel Schorno, Jürg Marti

AG/DS 30.3.2018