

BILDUNGSPLAN ZUR VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFLICHE GRUNDBILDUNG

Pharma-Assistentin EFZ/Pharma-Assistent EFZ

Assistante en pharmacie CFC/ Assistant en pharmacie CFC

Assistente di farmacia AFC/ Assistente di farmacia AFC

INHALT	SEITE
1. Teil A: Kompetenzenprofil	2
2. Teil B: Curricularer Aufbau	47
3. Teil C: Qualifikationsverfahren	50
4. Teil D: Organisation, Aufteilung und Dauer der überbetrieblichen Kurse	54
5. Genehmigung und Inkrafttreten	56
6. Anhang: Verzeichnis der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung	57

Teil A: Kompetenzenprofil

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent arbeitet in einer Apotheke: Ein Dienstleistungsunternehmen, das sich zusehends zum „centre du bien-être“ entwickelt. Die Arbeit erfolgt in engem Kontakt mit sehr heterogenen Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, persönliche Beratung anzubieten und Produkte zu verkaufen. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent erweist sich als „rechter Arm“ der Apothekerin/des Apothekers und arbeitet in einem Team innerhalb eines hierarchisch strukturierten Umfeldes. Dabei muss sie/er Kontakte nach Aussen pflegen, administrative Arbeiten erledigen und Aufträge in der Verkaufsförderung übernehmen.

Die anspruchsvolle Beratungstätigkeit sowie der Umgang mit pharmazeutischen Produkten und deren Verkauf verlangen fundierte Kenntnisse und anspruchsvolle Fähigkeiten.

Ihre/seine Arbeiten in der Apotheke erfolgen grundsätzlich unter der Anweisung und Verantwortung der Apothekerin/des Apothekers, die/der in jedem Fall die Endverantwortung trägt.

Die Gliederung der Situationen entspricht ungefähr der Zeitachse der Ausbildung in der Apotheke.

Erst ab dem 2. Lehrjahr hat die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent Kundenkontakt. Vorher wird die Kundin/der Kunde nur begrüßt und weitergeleitet.

Der hervorgehobene (fett gedruckte) Lernort trägt die Hauptverantwortung in der Beurteilung der Kompetenzen.

In der Dokumentation des Kompetenzenprofils für den Unterricht und die pädagogische Umsetzung werden die Kenntnisse ausdifferenziert (in: elementare Kenntnisse, Grundkenntnisse und ausführliche Kenntnisse).

Verzeichnis der Kompetenzen und Situationen

KOMPETENZ 1: VERHALTEN IM TEAM.....	5
1.1. UMGANG MIT DEN MITARBEITENDEN / TEAMSITZUNGEN	6
1.2. ARBEITSORGANISATION.....	6
KOMPETENZ 2: WARENBEWIRTSCHAFTUNG	7
2.1. DEFECT.....	8
2.2. WARENBESTELLUNG	8
2.3. WARENEINGANG.....	9
2.4. RÜCKSENDUNGEN	9
2.5. ENTSORGUNG VON WARE	10
KOMPETENZ 3: HYGIENE UND SICHERHEIT	11
3.1. HYGIENE UND SAUBERKEIT	12
3.2. SICHERHEIT DER KUNDINNEN/KUNDEN, DES PERSONALS, DER RÄUMLICHKEITEN UND DER WARE.....	12
KOMPETENZ 4: PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE ARBEITEN	13
4.1. PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE ARBEITEN.....	14
4.2. ABFÜLLUNG UND KONFEKTION VON FLÜSSIGKEITEN, SALBEN, PULVERN ETC.....	14
4.3. HERSTELLUNG EINER TEEMISCHUNG.....	15
KOMPETENZ 5: EINFACHER VERKAUF	16
5.1. ABGABE EINES BESTIMMTEN ARTIKELS.....	17
5.2. VERKAUF VON OTC PRÄPARATEN	17
5.3. VERKAUF VON PARAPHARMAZEUTIKA.....	18
5.4. LIEFERUNG NACH KUNDENBESTELLUNG ODER AUF ANORDNUNG DER ÄRZTIN/DES ARZTES ODER DES HEIMES	19
5.5. ABSCHLUSS DER VERKAUFSHANDLUNG.....	19
KOMPETENZ 6: UMGANG MIT REZEPTEN	20
6.1. GRUNDKONTROLLE DES REZEPTS UND ABGABE DER PRODUKTE	21
6.2. VORBEREITUNG UND ABGABE VON REZEPTPFLICHTIGEN MEDIKAMENTEN	22
6.3. ABGABE EINES REZEPTPFLICHTIGEN MEDIKAMENTS OHNE REZEPT (NOTFALLSITUATION)	22
6.4. ZUSTELLUNG DER REZEPTE AN DIE KRANKENKASSE ODER AN DIE VERRECHNUNGSSTELLE	23
KOMPETENZ 7: KONTAKTE ZU PARTNERN IM GESUNDHEITSWESEN	24
7.1. VORGÄNGIGE ABGABE VON REZEPTPFLICHTIGEN MEDIKAMENTEN OHNE REZEPT.....	25
7.2. NACHTRÄGLICHE EINFORDERUNG VON REZEPTEN	25
7.3. EINFORDERUNG VON VERSICHERUNGSNACHWEISEN UND KUNDENDATEN.....	26
7.4. ANFRAGEN UND AUSKÜNFTE AN ARZTPRAXEN, HEIME USW.....	26
KOMPETENZ 8: ADMINISTRATIVE ARBEITEN.....	27
8.1. BEHANDLUNG VON REKLAMATIONEN	28
8.2. RECHNUNGSSTELLUNG AN PRIVATKUNDEN.....	28
8.3. UMGANG MIT APOTHEKEN-SOFTWARE	29
8.4. UMGANG MIT KORRESPONDENZ.....	29
8.5. DEBITOREN/KREDITOREN UND KASSA-KONTROLLE.....	29
KOMPETENZ 9: KOMPLEXE BERATUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN	30
9.1. EINSCHÄTZUNG DES MOMENTANEN GESUNDHEITZUSTANDS EINER KUNDIN/ EINES KUNDEN.....	31
9.2. BERATUNG IM OTC-BEREICH	31
9.3. BERATUNG IM BEREICH PARAPHARMAZEUTIKA	32
9.4. ZUSAMMENSTELLEN EINES APOTHEKENSETS	33
9.5. ERSTE HILFE-LEISTUNG.....	34
9.6. BEARBEITUNG EINES WUNSCHES NACH EINEM AUSLÄNDISCHEN PRODUKT	34
9.7. REISE- UND IMPF-AUSKÜNFTE	35
9.8. UMGANG MIT MIETARTIKELN.....	35
9.9. ERKENNUNG UND BETREUUNG VON PERSONEN MIT SUCHTPROBLEMEN.....	36

KOMPETENZ 10: VERKAUFSFÖRDERUNG.....	37
10.1. GESTALTUNG DER OTC AUSSTELLUNG, DER VERKAUFSTHEKE UND DES SCHAUFENSTERS	38
10.2. ZUSAMMENARBEIT MIT FIRMEN	38
10.3. DURCHFÜHRUNG VON GESUNDHEITS- UND VERKAUFSFÖRDERUNGSKAMPAGNEN	39
KOMPETENZ 11: SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN /DES PHARMA-ASSISTENTEN ALS BERUFSPERSON.....	40
11.1. AUFTRITT GEGEN AUSSEN IM INTERESSE DER APOTHEKE.....	41
11.2. GESPRÄCHE MIT VORGESETZTEN	41
11.3. KOMPETENZMANAGEMENT	42
KOMPETENZ 12: SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN /DES PHARMA-ASSISTENTEN IM GESELLSCHAFTLICHEN UND KULTURELLEN KONTEXT	43
12.1. AUSEINANDERSETZUNG MIT POLITISCHEN, ÖKONOMISCHEN UND SOZIOKULTURELLEN THEMEN	44
12.2. ERLEBEN EIGENER GESTALTUNGS- UND AUSDRUCKSFÄHIGKEITEN	44
12.3. AKTIVE BETEILIGUNG AM DEMOKRATISCHEN PROZESS.....	45
12.4. BEANSPRUCHUNG RECHTLICHER INSTITUTIONEN IN KONFLIKTSITUATIONEN	45
12.5. UMGANG MIT TECHNIK IM PERSÖNLICHEN BEREICH.....	46
12.6. IDENTITÄTSENTWICKLUNG UND SOZIALISATION UNTER KULTURELL VIELFÄLTIGEN BEDINGUNGEN	46

Kompetenz 1:

VERHALTEN IM TEAM

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über Teamgeist und die Fähigkeit zur Teamarbeit. Sie/er ist insbesondere in der Lage, ihren/seinen Platz im Team zu finden, mit allen anderen Mitarbeitenden zu interagieren, ihre/seine Arbeit zu organisieren und mit verschiedenen Situationen umzugehen.

1.1. Umgang mit den Mitarbeitenden / Teamsitzungen

Situation	Umgang mit den Mitarbeitenden / Teamsitzungen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Mitarbeiterin/Mitarbeiter
Tätigkeit	Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent pflegt einen korrekten und respektvollen Umgang mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im Alltag ist sie/er kooperativ und beteiligt sich aktiv bei den geforderten Aufgaben und an Teamsitzungen. Sie/er leistet einen unterstützenden Umgang mit den Lernenden.
Normen	Interne Regeln (für jede Apotheke individuell, von der verantwortlichen Apothekerin/ vom verantwortlichen Apotheke bestimmt) , gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, empathisch sein	Kommunikationsfähigkeit, empathisch sein	
Haltungen	Respekt, Selbstsicherheit, Einsatzbereitschaft		

1.2. Arbeitsorganisation

Situation	Arbeitsorganisation
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Mitarbeiterin/Mitarbeiter
Tätigkeit	Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent trägt dazu bei, dass alle Kollegen/Kolleginnen unter den gleichen Bedingungen arbeiten. Sie/er ist sich bewusst, dass die Arbeitszeiten und Ferien vertraglich festgehalten sind, dass Mitarbeitende entsprechend ihren besonderen Fähigkeiten eingesetzt werden, klare Strukturen herrschen, Regeln bestehen und bekannt sind.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen	
Fähigkeiten	Konflikt- und Teamfähigkeit	Konflikt- und Teamfähigkeit, Organisationsfähigkeit	
Haltungen	Einsatzbereitschaft, Kompromissbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein		

Kompetenz 2:

WARENBEWIRTSCHAFTUNG

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist mit den Regeln und Mechanismen der Lagerverwaltung vertraut und folglich in der Lage, die Warenbewirtschaftung zu verwalten und das Sortiment im Lager zu überwachen.

2.1. Defekt

Situation	Defekt
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Lieferanten
Tätigkeit	Sie/er vervollständigt den Warenvorrat und füllt das Sortiment im Geschäft auf.
Normen	Interne Regeln und Verfahren

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Markt-Grundkenntnisse, Lagerbewirtschaftungs-Grundkenntnisse	Kundschaft, Lager und Lagerort-Grundkenntnisse	
Fähigkeiten	Computerbedienung Arbeitsorganisation vernetztes Denken	Computerbedienung, Lagerverwaltungsprogramme, Arbeitsorganisation, vernetztes Denken	
Haltungen	Selbständigkeit, Einsatzbereitschaft, Genauigkeit		

2.2. Warenbestellung

Situation	Warenbestellung
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Lieferant (Grossist, Hersteller, Aussendienst-Mitarbeitende)
Tätigkeit	Sie/er bestellt Produkte nach internen Regeln. Sie/er kennt die Lagerzahlen und die Zahlungsmodi. Sie/er bereitet individuelle und saisonale Bestellungen rechtzeitig vor und beachtet Aktionen.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang,)Branchenspezifische Kenntnisse im Bestellwesen, Liefervorschriften Grossist oder Hersteller

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Buchhaltung und Logistik-Grundkenntnisse, Statistik-Grundkenntnisse	Interne Regeln, Markt-Grundkenntnisse, Lieferfristen und Liefermöglichkeiten	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Arbeitsorganisation, Sprachfertigkeit	Lagerverwaltungsprogramm, Arbeitsorganisation, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Selbstständigkeit, Gewandtheit		

2.3. Wareneingang

Situation	Wareneingang
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Lieferanten (Grossist, Firmen, Aussendienst-Mitarbeitende)
Tätigkeit	Sie/er kontrolliert die gelieferten Waren, erfasst die Verfalldaten, deklariert die Preise und ordnet sie ins Lager ein.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang), Verfalldaten, Umgang und Lagerung von Medikamenten

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Statistik-Grundkenntnisse	Interne Regeln, Verfalldatenregel, FIFO (First in, first out), Lieferantenregeln, Statistik-Grundkenntnisse	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Lagerverwaltungsprogramm anwenden, Formulare benutzen können, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit,	
Haltungen	Selbstständigkeit, Gewandtheit, Ordentlichkeit		

2.4. Rücksendungen

Situation	Rücksendung
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Lieferant
Tätigkeit	Sie/er kontrolliert die Lieferung im Vergleich zur Bestellung und kann mit nicht bestellten/nicht konformen Lieferungen umgehen.
Normen	Interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Buchhaltung und Korrespondenz-Grundkenntnisse, Produktkenntnisse	Interne Regeln, Buchhaltung und Korrespondenz-Grundkenntnisse, Produktkenntnisse	
Fähigkeiten	Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Computerbedienung, Formulare benutzen, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Selbstständigkeit, Gewandtheit, Ordentlichkeit		

2.5. Entsorgung von Ware

Situation	Entsorgung von Ware
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Grossisten, Sonderabfall-partner
Tätigkeit	Sie/er kann Ware vom Lager oder von Kunden aus den unterschiedlichsten Gründen ent-sorgen: Therapieänderung, verfallene oder nicht konforme Ware und Stockbereinigung. Sie/er kennt die Entsorgung via Grossisten oder Sonderabfallpartner
Normen	interne Regeln, Rückgabefristen und -modalitäten der Lieferanten

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Abfalltrennungsmodali-täten, Gesundheits- und Unfallpräventions-Regeln, Umweltschutz-Regeln	Grossisten und Firmen-Normen, interne Regeln, Ab-falltrennungsmodalitäten, Gesundheits- und Unfallprä-ventions-Regeln, Umwelt-schutz-Regeln	
Fähigkeiten	ökologisches Verhalten, Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Medikamentenumgang, öko-logisches Verhalten, Compu-terbedienung, Kommunikati-onsfähigkeit, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Selbständigkeit		

Kompetenz 3:

HYGIENE UND SICHERHEIT

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent tritt gepflegt auf, trägt Sorge zu Sauberkeit und Hygiene in der Apotheke. Sie/er überwacht die Vorschriften für Arbeitssicherheit und Umweltschutz innerhalb der Apotheke und gegenüber der Kundschaft und hält diese selber ein.

3.1. Hygiene und Sauberkeit

Situation	Hygiene und Sauberkeit
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent
Tätigkeit	Sie/er trägt Sorge zu Hygiene und Sauberkeit in der Apotheke und tritt gepflegt auf.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Reinigungs- und Desinfektionsmittel, chemische Substanzen, Desinfektionspraktiken, Schutzutensilien	Reinigungs- und Desinfektionsmittel, chemische Substanzen, Desinfektionspraktiken, Schutzutensilien	
Fähigkeiten	Arbeitsorganisation	Arbeitsorganisation, Desinfektionsmittel-Anwendung und Umgang, Schutzutensilien-Anwendung und Umgang	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sauberkeit, Genauigkeit		

3.2. Sicherheit der Kundinnen/Kunden, des Personals, der Räumlichkeiten und der Ware

Situation	Sicherheit der Kundinnen/Kunden, des Personals, der Räumlichkeiten und der Ware
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Polizei
Tätigkeit	Sie/er kann die Massnahmen zum Schutz der Gesundheit der Personen sowie die Qualität der Waren gewährleisten und handelt unter Einhaltung der Sicherheitsregeln.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen	
Fähigkeiten		Gesetzeskonformes Verhalten, Substanzen und Vorrichtungen - sicherheits- und umweltschutzkonforme Behandlung	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Aufmerksamkeit, Selbständigkeit,		

Kompetenz 4:

PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE ARBEITEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über die erforderlichen technischen und wissenschaftlichen und wo nötig umweltrelevanten Kenntnisse und Fertigkeiten, um im Labor Arzneizubereitungen unter der Anweisung und Verantwortung der Apothekerin/des Apothekers herzustellen. Sie/er hat das erforderliche Grundwissen und die erforderlichen Sachkenntnisse zur ordnungsgemässen Abgabe besonders gefährlicher Stoffe und Zubereitungen.

4.1. Pharmazeutisch-technische Arbeiten

Situation	Pharmazeutisch-technische Arbeiten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er führt pharmazeutisch-technischen Arbeiten für die Kundin/den Kunden unter der Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers aus.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Nomenklatur und Fachterminologie, chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Sicherheitsbestimmungen, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, (Chemikalienrecht) apothekeneigene Herstellungsvorschriften, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe
Fähigkeiten	Fachterminologie-Verständnis	Fachterminologie-Verständnis, Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten	Fachterminologie-Verständnis, Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

4.2. Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.

Situation	Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er stellt Produkte her und füllt diese in geeignete Gefässe. Sie/er weiss Bescheid über Etikettierung, Charge, Verfall und berechnet die Verkaufspreise - alles unter Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Nomenklatur, chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Fachrechnen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe, Sicherheitsbestimmungen, und produktespezifische Behandlungsregeln
Fähigkeiten		Sicherheitsbestimmungen und Behandlungsregeln korrekt anwenden	Sicherheitsbestimmungen und von produktspezifischen Behandlungsregeln korrekt anwenden
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

4.3. Herstellung einer Teemischung

Situation	Herstellung einer Teemischung
Beteiligte	Pharma-Assistentin /Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er wählt Teedrogen aus und stellt Teemischungen auf speziellen Kundenwunsch oder Rezept her – alles unter Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen Produktekenntnisse, Umweltlabelkenntnisse, Botanik, , Nomenklatur und Fachterminologie, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Fachrechnen,	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen Produktekenntnisse, Umweltlabelkenntnisse, apothekeneigene Herstellungsverfahren, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefäße	Gesetzliche Bestimmungen Zubereitungsmethoden, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefäße
Fähigkeiten	Fachterminologie-Verständnis	Fachterminologie-Verständnis, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten	Fachterminologie-Verständnis, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

Kompetenz 5:

EINFACHER VERKAUF

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, die üblichen Situationen der Verkaufstätigkeit selbständig zu bewältigen. Dazu nutzt sie/er ihre/seine Fachkenntnisse, um den Erwartungen der Kundin/des Kunden gerecht zu werden und kennt ihre/seine Grenzen.

5.1. Abgabe eines bestimmten Artikels

Situation	Abgabe eines bestimmten Artikel
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er gibt den gewünschten Artikel nach Sicherstellung der korrekten Indikation und Anwendung ab.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte und Medikamente, Kunden- und Kundinnen- Typologien, kulturelle Verschiedenheit, Sprachkenntnisse	Produkte und Medikamente, Good Welcoming Practice, Patientendossier, Compliance, POS-Funktionen	
Fähigkeiten	Auffassungsgabe und Reaktionsfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Auffassungsgabe und Reaktionsfähigkeit, Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Initiative, Einfühlungsvermögen		

5.2. Verkauf von OTC Präparaten

Situation	Verkauf von OTC Präparaten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Abgabe und Anwendungsempfehlung zum Produkt, das den Bedürfnissen der Kundin/des Kunden entspricht.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/ Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, Kunden- und Kundinnen-Typologien, kulturelle Verschiedenheit, Sprachkenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/ Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, POS-Funktion	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

5.3. Verkauf von Parapharmazeutika

Situation	Verkauf von Parapharmazeutika
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er schlägt der Kundin/dem Kunden bezüglich Diätetika, Sanitätsartikeln, Pflege- und Naturprodukten, technischen Produkten für den Haushalt eine adäquate Lösung vor.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Grundkenntnisse der Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt,, Zusatzempfehlung, Kunden und Kundinnen Typologien, kultureller Verschiedenheit, Sprachkenntnisse	Grundkenntnisse der Diätetika, Sanitätsartikel, Natur- und Pflegeprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt,, Zusatzempfehlung	
Fähigkeiten	Aufmerksames Zuhören, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Aufmerksames Zuhören, Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

5.4. **Lieferung nach Kundenbestellung oder auf Anordnung der Ärztin/des Arztes oder des Heimes**

Situation	Lieferung nach Kundenbestellung oder auf Anordnung der Ärztin/des Arztes oder des Heimes
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Sie/er liefert und/oder gibt Medikamente oder andere Produkte direkt ans Domizil der Kundin/des Kunden (Privatpersonen oder Institutionen), auf mündliche, schriftliche oder telefonische Bestellung der Kundin/des Kunden, der Ärztin/des Arztes oder eines Heimes ab.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen, Produkte- und Medikamentenkenntnisse, Telefongesprächsregeln, Sprachkenntnisse	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Produkte- und Medikamentenkenntnisse, Ortskenntnisse, Telefongesprächsregeln	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Zeitmanagement, Sprachfertigkeit, Umgang mit Plänen (z.B. Stadtplan)	Kommunikationsfähigkeit, Zeitmanagement, Sprachfertigkeit, Umgang mit Plänen (z.B. Stadtplan)	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Initiative		

5.5. **Abschluss der Verkaufshandlung**

Situation	Abschluss der Verkaufshandlung
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde
Tätigkeit	Sie/er bestärkt die Kundin/den Kunden in seiner Produktewahl, stellt die richtige Anwendung sicher, kassiert ein und bereitet die Produkte zur Mitnahme durch die Kundin/den Kunden vor.
Normen	Interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Verkaufstechnik, Sprachkenntnisse	Interne Regeln Kassenbedienung, Zusatzeempfehlungen	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Kommunikationsfähigkeit, Zeitmanagement, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit, Initiative		

Kompetenz 6:

UMGANG MIT REZEPTEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, alle Tätigkeiten zur Verwaltung und Bearbeitung von Rezepten auszuführen. Dies betrifft sowohl einfache Routinearbeiten als auch die Behandlung komplexer Fälle. Dabei muss sie/er sich auf den geltenden rechtlichen Rahmen und die Vorschriften stützen, welche die Beziehungen zwischen den verschiedenen Institutionen regeln. Sie/er kennt ihre/seine Grenzen und ist stets in der Lage zu entscheiden, wann sie/er die Apothekerin/den Apotheker hinzuzieht.

6.1. Grundkontrolle des Rezepts und Abgabe der Produkte

Situation	Grundkontrolle des Rezepts und Abgabe der Produkte
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Unter der Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers kontrolliert sie/er die Gültigkeit des Rezepts, die Repetitionsberechtigung eines Rezepts (Datum, Unterschrift Ärztin/Arzt) und überprüft die Deckung des Medikaments durch die Krankenkasse. Sie/er verfasst korrekte Etiketten, lässt das Rezept durch die Apothekerin/den Apotheker validieren und schlägt allenfalls ein Generikum vor und gibt das Produkt ab. Anschliessend erfasst sie/er das Rezept zur Fakturierung.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen, Medikamenten- und Listenzuteilung (SL usw.), Rezeptfachjargon, Medikamente, Abkommen zwischen Apotheken und Krankenkassen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Medikamenten- und Listenzuteilung (SL usw.), Rezeptfachjargon, Medikamente, Abkommen zwischen Apotheken und Krankenkassen	
Fähigkeiten	Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit,	Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Handschriften und Rezeptfachjargon der Ärzte bzw. Ärztinnen erkennen	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt		

6.2. Vorbereitung und Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten

Situation	Vorbereitung und Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Unter Aufsicht und Anweisung der Apothekerin/des Apothekers. bereitet sie/er Medikamente zum Abgeben, zur Einnahme unter Aufsicht resp. zur autonomen Anwendung (Antabus, Medidosetts, Antibiotikasirup, Augentropfen usw.) gemäss ärztlichem Rezept vor.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang), therapeutische Vereinbarung (Zusammenarbeit Arzt-Apotheker)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen, Medikamente	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Medikamente	
Fähigkeiten	Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit	Aufmerksames Zuhören, Umgang mit schwierigen Patienten und Situationen, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Medikamentenhandling	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

6.3. Abgabe eines rezeptpflichtigen Medikaments ohne Rezept (Notfallsituation)

Situation	Abgabe eines rezeptpflichtigen Medikaments ohne Rezept (Notfallsituation)
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Notfalldienst
Tätigkeit	Mit Hilfe der Apothekerin/des Apothekers löst sie/er das Problem einer Kundin/eines Kunden, die/der sich in einer Notfallsituation befindet (keine Ärztin/kein Arzt erreichbar), ein rezeptpflichtiges Medikament benötigt, aber kein Rezept vorweisen kann.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang), Berufsethik

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Sprachkenntnisse	Medikamente, Berufsethik	
Fähigkeiten		Situationsbeurteilung, Sprachfertigkeit, Reaktionsvermögen im Notfallsituation, Kommunikationsfähigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Initiative, Selbstsicherheit		

6.4. Zustellung der Rezepte an die Krankenkasse oder an die Verrechnungsstelle

Situation	Zustellung der Rezepte an die Krankenkasse oder an die Verrechnungsstelle
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Krankenkasse, Verrechnungsstelle
Tätigkeit	Sie/er stellt Rezepte der Krankenkasse oder Verrechnungsstelle per Post und auch per E-Mail zu.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen	Gesetzliche Bestimmungen, Sicherheitsbestimmungen	
Fähigkeiten	Computerbedienung, exakte Arbeitsweise	Computerbedienung, exakte Arbeitsweise	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit		

Kompetenz 7:

KONTAKTE ZU PARTNERN IM GESUNDHEITSWESEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent erkennt Situationen, in denen – insbesondere in Bezug auf die Rezepte und Arzneimittel – weitere Informationen notwendig sind, und nimmt nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker und unter Einhaltung der entsprechenden Diskretion und Sensibilität Kontakt mit Partnern im Gesundheitswesen auf.

7.1. Vorgängige Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten ohne Rezept

Situation	Vorgängige Abgabe von Medikamenten ohne Rezept
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Sie/er stellt die medikamentöse Therapie auch ohne vorliegendes Rezept her. Sie/er kontaktiert vor Abgabe den Arzt zur Überprüfung des Medikaments, der Dosis und Dosierung nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Kunden-Typologien-kennen	Kunden-Patientendossier	
Fähigkeiten	Missbrauchsproblematik – Kontrolle, Kommunikationsfähigkeiten	Compliance und Missbrauchsproblematik– Kontrolle, Situationseinschätzung, Kommunikationsfähigkeiten, Kunden-Typologien	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit, Einfühlungsvermögen		

7.2. Nachträgliche Einforderung von Rezepten

Situation	Nachträgliche Einforderung von Rezepten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Sie/er fordert nachträglich die Rezepte bei der Kundin/beim Kunden oder bei der Ärztin/beim Arzt ein.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	gesetzliche Bestimmungen, Kunden-Typologien	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Berufsethik	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Kontaktaufnahme mit Kunde oder Arzt	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit		

7.3. Einforderung von Versicherungsnachweisen und Kundendaten

Situation	Einforderung von Versicherungsnachweisen und Kundendaten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Abrechnungspartner (OFAC, IFAK, u.a.), Krankenkassen, Versicherungen
Tätigkeit	Sie/er fordert Versicherungsnachweisen und persönliche Daten der Kundin/des Kunden für die Verrechnung ein.
Normen	Interne Regeln, Datenschutzbestimmungen, Berufsethik

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse		Interne Regeln Datenschutzbestimmungen, Berufsethik	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Arbeitsorganisation	Kommunikationsfähigkeit, Arbeitsorganisation	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Geduld, Durchhaltevermögen		

7.4. Anfragen und Auskünfte an Arztpraxen, Heime usw.

Situation	Anfragen und Auskünfte an Arztpraxen, Heime usw.
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Auf Anweisung der Apothekerin/des Apothekers gibt sie/er Auskünfte an Arztpraxen, Heime usw. bezüglich Galenik, Einnahmeschwierigkeiten, Lieferproblemen, Generika-Abgabe und Patientendossiers. Auf Anweisung der Apothekerin/des Apothekers fragt sie/er Arztpraxen, Heime usw. zu Rezepten (Lesbarkeit, Betäubungsmittel –Rezept, Dauerrezept, unklare Dosierungen, usw.) an.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Galenik	Medikamente, systematisches Führen von Kunden- und Kundinnendossiers, Galenik	
Fähigkeiten	Computerbedienung, Benutzung einschlägiger Informationsquellen, aufmerksames Zuhören	Computerbedienung, Benutzung einschlägiger Informationsquellen, aufmerksames Zuhören	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit, Selbstsicherheit		

Kompetenz 8:

ADMINISTRATIVE ARBEITEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent führt einfache Sekretariatsaufgaben aus. Dazu setzt sie/er den Computer, die dazugehörigen Programme und die entsprechenden Arbeits- und Organisationstechniken ein.

8.1. Behandlung von Reklamationen

Situation	Behandlung von Reklamationen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Krankenkassen, Abrechnungspartner (OFAC, IFAK), Kundin/Kunde, Institutionen, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er nimmt Reklamationen mündlich oder schriftlich entgegen. Sie/er überprüft die Berechtigung einer Reklamation, analysiert das Problem und sucht Lösungen.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen	Gesetzliche Bestimmungen, interne Regeln, Sozialsystem	
Fähigkeiten	Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit, Problemanalyse	Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit, Problemanalyse, aufmerksames Zuhören	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Selbstständigkeit, Selbstsicherheit		

8.2. Rechnungsstellung an Privatkunden

Situation	Rechnungsstellung an Privatkunden
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Privatkunden (Kundin/Kunde/Institution, usw.), Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er verrechnet die abgegebenen Produkte.
Normen	Interne Fakturierungsregeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Buchhaltungs-Grundkenntnisse	Buchhaltungs-Grundkenntnisse	
Fähigkeiten	Computerbedienung	Computerbedienung	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit		

8.3. Umgang mit Apotheken-Software

Situation	Umgang mit Apotheken-Software
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Software-Supporter, Apothekerin/Apotheker, Apothekenbesitzerin/Apothekenbesitzer
Tätigkeit	Sie/er hält Daten und Applikationen nach Angaben à jour.
Normen	Interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Informatik-Grundkenntnisse, Anwender-Programme (Apotheken-Software)	Informatik-Grundkenntnisse, Anwender-Programme (Apotheken-Software)	
Fähigkeiten	Computerbedienung	Computerbedienung	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Aufmerksamkeit		

8.4. Umgang mit Korrespondenz

Situation	Korrespondenz
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie erledigt leichte Korrespondenz (Reklamationsschreiben, Glückwünsche usw.)
Normen	Interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Korrespondenzregeln, Sprachkenntnisse	Korrespondenzregeln	
Fähigkeiten	Arbeitsorganisation, Sprachfertigkeit	Arbeitsorganisation, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Schnelligkeit, Ordentlichkeit, Sorgfalt		

8.5. Debitoren/Kreditoren und Kassa-Kontrolle

Situation	Debitoren/Kreditoren und Kassa-Kontrolle
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er kontrolliert die Debitoren/Kreditoren und den Kassa-Bestand der Apotheke.
Normen	Interne Regeln, Obligationenrecht

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Buchhaltungs-Grundkenntnisse, Rechnungswesen	Buchhaltungs-Grundkenntnisse, Rechnungswesen	
Fähigkeiten	Computerbedienung, Arbeitsorganisation	Computerbedienung, Arbeitsorganisation	
Haltungen	Genauigkeit, Ehrlichkeit, Diskretion		

Kompetenz 9:

KOMPLEXE BERATUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über die Fachkenntnis, die Fähigkeiten und die erforderliche Sensibilität, um eine persönliche Beziehung zu den Kundinnen und Kunden aufzubauen. Dadurch lernt sie/er deren Bedürfnisse kennen und kann ihnen die geeignete und gezielte Beratung und Unterstützung zukommen lassen. Sie/er kennt die eigenen Grenzen und ist stets in der Lage zu entscheiden, wann sie/er die Apothekerin/den Apotheker hinzuziehen muss.

9.1. Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden

Situation	Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt
Tätigkeit	Sie /er schätzt den momentanen Gesundheitszustand der Patientin/des Patienten ein und entscheidet, wie sie/er weiterbehandelt wird (Selbstmedikation, Apothekerin/Apotheker beiziehen oder Weiterleitung an die Ärztin/den Arzt).
Normen	Interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Kunden-Typologien	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)
Fähigkeiten	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit	Kunden-Typologien erkennen	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen		

9.2. Beratung im OTC-Bereich

Situation	Beratung im OTC-Bereich
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er erfasst den Kundenwunsch, berät die Kundin/den Kunden und gibt das Produkt ab, das den Bedürfnissen der Kundin/des Kunden entspricht. Wenn nötig, wird die Apothekerin/der Apotheker beigezogen.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, Kunden-Typologien	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, POS-Funktion	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

9.3. Beratung im Bereich Parapharmazeutika

Situation	Beratung im Bereich Parapharmazeutika
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er berät die Kundin/den Kunden bezüglich Produkten im Bereich Diätetika, Sanitätsartikeln, Pflege- und Naturprodukten, technischen Produkten für den Haushalt und schlägt eine adäquate Lösung vor. Sie/er bietet auf die Kundin/den Kunden ausgerichtete Ratschläge und eine optimale Beratung präventiver oder behandelnder Art an. Evtl. leitet sie/er, nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker die Kundin/den Kunden an einen Spezialisten weiter.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt, Kunden-Typologien	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung
Fähigkeiten	Aufmerksames Zuhören, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

9.4. Zusammenstellen eines Apothekensets

Situation	Zusammenstellen eines Apothekensets
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er stellt einer Apotheke gemäss Anforderung der Aktivitäten der Kundin/des Kunden (Ferien, Sportlager, Hausapotheke, Veloferien usw.) zusammen.</i>
Normen	<i>Interne Regeln</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Kunden-Typologien, Erste Hilfe, Pathologie		Erste Hilfe Material, Behandlung kleiner Notfälle, Pathologie
Fähigkeiten		Zusammenstellen eines nicht zu breit gefassten Spektrums an nützlichen Medikamenten, Erfassung und Anpassung an die Bedürfnisse der betreffenden Person, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen	Zusammenstellen eines nicht zu breit gefassten Spektrums an nützlichen Medikamenten, Erfassung und Anpassung an die Bedürfnisse der betreffenden Person, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Gewandtheit		

9.5. Erste Hilfe-Leistung

Situation	Erste Hilfe-Leistung
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt, Notfalldienst
Tätigkeit	Sie/er gewährt der Kundin/dem Kunden rasche erste Hilfe und überweist sie/ihn allenfalls sofort und in Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker an eine Ärztin/einen Arzt resp. an eine Notfallstation.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Erste Hilfe, Anatomie, Pathologie, Kenntnisse von präventiven Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten	Erste Hilfe	Erste Hilfe Massnahmen, Kenntnisse von präventiven Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten
Fähigkeiten		Erkennen von heiklen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, präventive Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten anwenden	Erkennen von heiklen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, präventive Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten anwenden
Haltungen	Gewandtheit, Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit		

9.6. Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt

Situation	Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Mit Hilfe der Apothekerin/des Apothekers löst sie/er das Problem einer Kundin/eines Kunden, die/der ein ausländisches Produkt benötigt.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Sprachfertigkeit	Medikamente, Sprachfertigkeit, Lieferfristen, Bestellmodalitäten	Medikamente
Fähigkeiten		Situationsanalyse, Sprachfertigkeit, Benützung einschlägiger Informationsquellen (Computerbedienung, Bücher), Kommunikationsfähigkeit	Situationsanalyse, Benützung einschlägiger Informationsquellen (Computerbedienung, Bücher), Sprachfertigkeit, Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Initiative, Selbstsicherheit		

9.7. Reise- und Impf-Auskünfte

Situation	Reise- und Impf-Auskünfte
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er erklärt der Kundin/dem Kunden, nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker, welche Medikamente und Impfungen für die Ferienreise notwendig und sinnvoll sind. Sie/er gibt Unterlagen aus geeigneten Quellen und Mitteilung der Adresse der Tropenärztin/des Tropenarztes ab.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Impfstoffe: Indikationen, Interaktionen, Geografie, Medikamente	spezialisierte Informationsquellen, Hygiene und Ernährungshinweise, Medikamente	spezialisierte Informationsquellen, Hygiene und Ernährungshinweise, Medikamente
Fähigkeiten	Computerbedienung	Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung	Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit, Gewandtheit		

9.8. Umgang mit Mietartikeln

Situation	Umgang mit Mietartikeln
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er stellt Mietartikel bereit, erklärt deren Anwendung und füllt (lässt ausfüllen) die entsprechenden Formulare. Sie/er nimmt Mietartikel zurück und rechnet diese ab.
Normen	interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse		Produktekenntnisse, Mietartikelhandling, Mietpreisberechnung, Mietformulare	Produktekenntnisse, Mietartikelhandling
Fähigkeiten		Kommunikationsfähigkeit, Mietartikelhandling	Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit		

9.9. Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

Situation	Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt, Kundin/Kunde, Kantonsapothekerin/Kantonsapotheker und Kantonsärztin/Kantonsarzt, Polizei
Tätigkeit	Sie/er erkennt Verdachtsfälle und leitet diese an die Apothekerin/den Apotheker zur Orientierung der zuständigen Stellen weiter. Sie/er unterstützt die Apothekerin/den Apotheker in der Betreuung von Kundinnen und Kunden im Bereich Suchtentwöhnung.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Normaldosissen, Entzugserscheinungs-Symptome, Kunden-Typologien	Medikamente, Normaldosissen, Entzugserscheinungs-Symptome, Raucherentwöhnung, Rezepte und Rezeptgültigkeit, soziale Implikationen von Abhängigen, Patientendossier	Raucherentwöhnung
Fähigkeiten		Umgang mit schwierigen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Erinnerungsvermögen, Kunden-Typologien erkennen	Umgang mit schwierigen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Erinnerungsvermögen, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gewandtheit, Diskretion		

Kompetenz 10:

VERKAUFSFÖRDERUNG

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent kennt die Techniken und Grundsätze der Verkaufsförderung und kann sie im Apothekenbereich umsetzen.

10.1. Gestaltung der OTC Ausstellung, der Verkaufstheke und des Schaufensters

Situation	Gestaltung der OTC Ausstellung, der Verkaufstheke und des Schaufensters
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Pharma-Industrie
Tätigkeit	Sie/er gestaltet thematisch aktuelle, attraktive und verkaufsfördernde Ausstellungen.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang), Auflagen der Industrie

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Verkaufsförderung und Merchandising-Grundkenntnisse, Listenkenntnisse der Medikamente	Verkaufsförderung und Merchandising-Grundkenntnisse, Listenkenntnisse der Medikamente	
Fähigkeiten	Handfertigkeit	Handfertigkeit, Kontakte mit den Lieferanten (Prospekte, Muster usw.) Sinn für Ästhetik	
Haltungen	Kreativität, Ordentlichkeit		

10.2. Zusammenarbeit mit Firmen

Situation	Zusammenarbeit mit Firmen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Handelsvertreterin/Handelsvertreter, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er organisiert und pflegt Kontakte mit Handelsvertretern und holt Information über Sonderangebote ein, von welchen man profitieren kann.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang), Auflagen der Industrie

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Lagerbewirtschaftung, Logistik und Buchhaltungs-Grundkenntnisse	Firmen, Handelsvertreter und Produkte, Lagerbewirtschaftung, Logistik und Buchhaltungs-Grundkenntnisse	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung, Arbeitsorganisation	Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung, Arbeitsorganisation	
Haltungen	Selbstsicherheit, Verantwortungsbewusstsein		

10.3. Durchführung von Gesundheits- und Verkaufsförderungskampagnen

Situation	Durchführung von Gesundheits- und Verkaufsförderungskampagnen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker
Tätigkeit	Sie/er nimmt an Kampagnen und Aktionen zur Förderung der öffentlichen Gesundheit, Verkaufsförderungsmassnahmen teil. Sie/er macht die Kundin/den Kunden auf ein spezifisches Thema aufmerksam.
Normen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Verkaufsförderung und Merchandising-Grundkenntnisse, Präventionsmassnahmen, Kunden-Typologien, Medikamente	Präventionsmassnahmen, Medikamente	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Arbeitsorganisation	Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen, Arbeitsorganisation	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gewandtheit, Kreativität		

Kompetenz 11:

SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN/ DES PHARMA-ASSISTENTEN ALS BERUFSPERSON

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt ihre/seine berufliche Verantwortung auch gegenüber ihrem/seinem sozialen Umfeld wahr. Sie/er ist in der Lage, ihre/seine Arbeit selbstkritisch zu beurteilen, und ist sich ihrer/seiner Fähigkeiten und Grenzen bewusst. Dadurch kann sie/er ihre/seine persönlichen Kompetenzen aktiv mitentwickeln. Sie/er übernimmt die Verantwortung für die persönliche Fortbildung, um mit den Entwicklungen im Beruf und auf dem Arbeitsmarkt Schritt zu halten.

11.1. Auftritt gegen Aussen im Interesse der Apotheke

Situation	Auftritt gegen Aussen im Interesse der Apotheke
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, andere interessierte Personen
Tätigkeit	Sie/er präsentiert die Apotheke als qualitativ hoch stehende Anlaufstelle für Gesundheitsfragen und achtet dabei auf den Berufsethos und das Leitbild.
Normen	Leitbild, interne Regeln

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin, Kundenanforderungen, ethische Grundsätze	Leitbild der Apotheke, Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin, Kundenanforderungen, ethische Grundsätze	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Selbstkritik, Argumentation	Kommunikationsfähigkeit, Selbstkritik, Argumentation	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Selbstsicherheit, Einfühlungsvermögen		

11.2. Gespräche mit Vorgesetzten

Situation	Gespräch mit Vorgesetzten
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, andere Vorgesetzte
Tätigkeit	Sie/er verhält sich in einem Gespräche mit Vorgesetzten respektvoll, kritikfähig, klar und zielgerichtet.
Normen	Arbeitsvertrag, interne Regeln, Organigramm

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Arbeitsvertrag, OR und ZGB	Organigramm, Arbeitsvertrag, OR und ZGB, interne Regeln,	
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Verhandlungsfähigkeit, Kritikfähigkeit	Kommunikationsfähigkeit, Verhandlungsfähigkeit, Kritikfähigkeit	
Haltungen	Einfühlungsvermögen, Verantwortungsbewusstsein, Selbstsicherheit		

11.3. Kompetenzmanagement

Situation	Kompetenzmanagement
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker (Dritte)</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er evaluiert die eigenen Fortbildungsbedürfnisse und die Karriereplanung.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, fortbildungsspezifische Normen</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin/des Pharma-Assistenten, Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten, Arbeitsmarktverhältnisse	Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin/des Pharma-Assistenten, Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten, Arbeitsmarktverhältnisse	
Fähigkeiten	Selbst- und Situationsanalyse, Planungsfähigkeit,	Selbst- und Situationsanalyse, Planungsfähigkeit	
Haltungen	Lern- und Innovationsfreude, Selbstsicherheit, Initiative		

Kompetenz 12:

SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN/ DES PHARMA-ASSISTENTEN IM GESELLSCHAFTLICHEN UND KULTURELLEN KONTEXT

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent versteht sich sowohl als Individuum als auch als soziale und kulturelle, in die Gesellschaft integrierte Person. Sie/er verfügt über die notwendigen Ressourcen, um selbstbewusst, offen und konstruktiv mit der Kultur in ihren verschiedenen Formen umzugehen. Sie/er ist fähig, sich mit sozialen, politischen und wirtschaftlichen Themen auseinanderzusetzen. Damit beteiligt sie/er sich als aktive und verantwortungsvolle Bürgerin und Bürger am Leben der Gemeinschaft.

12.1. Auseinandersetzung mit politischen, ökonomischen und soziokulturellen Themen

Situation	Auseinandersetzung mit politischen, ökonomischen und soziokulturellen Themen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Mitarbeiterin/Mitarbeiter
Tätigkeit	Sie/er setzt sich mit politischen (v.a. gesundheitspolitische), ökonomischen und soziokulturellen Themen auseinander, die für die Apotheke bedeutsam sein können und führt Dialog darüber.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesundheits- und Sozialpolitik-Grundkenntnisse, Betriebswirtschaft und Marktwirtschaft-Grundkenntnisse (v.a. bezüglich Apotheke als KMU), Einsicht in soziale Probleme, Rolle der Apotheke im lokalen Umfeld	Gesundheits- und Sozialpolitik-Grundkenntnisse, Betriebswirtschaft und Marktwirtschaft-Grundkenntnisse (v.a. bezüglich Apotheke als KMU), Einsicht in soziale Probleme, Rolle der Apotheke im lokalen Umfeld	
Fähigkeiten	Diskussionsfähigkeit, Argumentation, Kommunikationsfähigkeit, Dialogfähigkeit, Kritikfähigkeit, aufmerksames Zuhören, Sprachfertigkeit	Diskussionsfähigkeit, Argumentation, Kommunikationsfähigkeit, Dialogfähigkeit, Sprachfertigkeit, Kritikfähigkeit, aufmerksames Zuhören, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Meinungstoleranz, Interesse am Umfeld, Einfühlungsvermögen		

12.2. Erleben eigener Gestaltungs- und Ausdrucksfähigkeiten

Situationen	Eigene Gestaltungs- und Ausdrucksfähigkeiten erleben
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent
Tätigkeit	Sie/er sucht und übt eine Aktivität aus, die es erlaubt, die eigenen kulturellen Gestaltungs- und Ausdrucksfähigkeiten (z. B. im musischen, literarischen, handwerklichen, usw. Bereich) zu pflegen und als persönlich bereichernd zu erleben.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Kultur (Alltagskultur, Literatur, Musik, bildende Künste, usw.)		
Fähigkeiten	Sinn für Ästhetik, Auffassungsvermögen		
Haltungen	Neugierde, Gewandtheit		

12.3. Aktive Beteiligung am demokratischen Prozess

Situation	Aktive Beteiligung am demokratischen Prozess
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, demokratische Institutionen
Tätigkeit	Sie/er bildet sich konstant eine persönliche Meinung in gesellschaftlich bedeutsamen Themen und beteiligt sich an den Grundaktivitäten des politisch-demokratischen Prozesses wie Wahlen und Abstimmungen.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Staatliche und politische Institutionen		
Fähigkeiten	Vernetztes Denken, Auffassungsvermögen		
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gemeinschaftssinn, Einsatzbereitschaft		

12.4. Beanspruchung rechtlicher Institutionen in Konfliktsituationen

Situationen	Beanspruchung rechtlicher Institutionen in Konfliktsituationen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, rechtliche Institutionen, Gewerkschaften
Tätigkeit	In einem Arbeitskonflikt worin sie/er persönlich involviert ist, beansprucht die Pharma-Assistentin/ der Pharma-Assistent die öffentlich-rechtlich zuständigen Informations- und Beratungsstellen.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Ethik und Moral, gesetzliche Bestimmungen, Recht, Rechtsinstitutionen	Ethik und Moral, gesetzliche Bestimmungen, Recht, Rechtsinstitutionen	
Fähigkeiten	Vernetztes Denken, Auffassungsvermögen, Sinn für Gerechtigkeit	Vernetztes Denken, Auffassungsvermögen, Sinn für Gerechtigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gemeinschaftssinn		

12.5. Umgang mit Technik im persönlichen Bereich

Situationen	Umgang mit Technik im persönlichen Bereich
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent
Tätigkeit	Sie/er verwendet Internet zur Bewältigung von alltäglichen Administrationsaufgaben wie Zahlungsverkehr, Hotelbuchung, Warenbestellung, usw.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Technologien und Medien	Technologien und Medien	
Fähigkeiten	Vernetztes Denken, Auffassungsvermögen	Vernetztes Denken, Auffassungsvermögen	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Lernfreude		

12.6. Identitätsentwicklung und Sozialisation unter kulturell vielfältigen Bedingungen

Situationen	Identitätsentwicklung und Sozialisation unter kulturell vielfältigen Bedingungen
Beteiligte	Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent
Tätigkeit	Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent reflektiert bewusst seine /ihre Identitätsentwicklung und soziale Integration. Davon ausgehend ist er/sie fähig, mit Personen aus fremden Sprachen und Kulturen angemessen umzugehen und sie, falls erforderlich, mit der sozialen Umgebung und der Kultur vertraut zu machen.
Normen	-

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Sozialisation und Identitätsbildung, kulturellen Vielfalt und Multikulturalität, Sprachkenntnisse	Sozialisation und Identitätsbildung, kulturellen Vielfalt und Multikulturalität	
Fähigkeiten	Vernetztes Denken, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	Vernetztes Denken, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit	
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen, Gemeinschaftssinn		

Teil B: Curricularer Aufbau

1. Einführung

Im **curricularen Aufbau** kommt besonders zum Ausdruck, dass Berufsbildung **eine gemeinsame Aufgabe der drei Lernorte** ist. Der Aufbau eines Kompetenzprofils bedarf des Beitrags aller, wobei auch Prioritäten und besondere Verantwortungen bestimmt werden.

- Prinzipiell vermitteln die Schule und die überbetrieblichen Kurse hauptsächlich die Ressourcen zu den verschiedenen Kompetenzen, während der Betrieb hauptsächlich für die konkrete Einübung in der Praxis und damit für den Aufbau der Kompetenzen sorgt.
- Darüber hinaus aber, ist es auch für Berufsfachschule (BFS) und überbetriebliche Kurse (üK) eine Verpflichtung, kompetenzorientiert zu arbeiten und für den Betrieb Ressourcen zu vermitteln und v.a. praxisorientiert zu vertiefen.
- Der Beginn der Vermittlung der Ressourcen und des Aufbaus einer Kompetenz kann zu unterschiedlichen Zeitpunkten angesetzt werden, dessen Abschluss erfolgt aber auf jeden Fall immer nach drei Jahren.

Der **curriculare Aufbau** für die berufliche Grundbildung der Pharma-Assistentin/des Pharma-Assistenten enthält deshalb

- die Zuteilung der Kompetenzen auf die Lernorte mit der Festlegung des Zeitpunkts des Vermittlungsbeginns,
- die Lektionentafel mit Hinweisen zur Organisation der didaktischen Aktivitäten.

2. Zuteilung auf die Lernorte und Zeitpunkt des Vermittlungsbeginns

Das Kompetenzprofil der Pharma-Assistentinnen und des Pharma-Assistenten umfasst 12 Kompetenzen. Vermittlung der Ressourcen und Aufbau der Kompetenzen werden zwischen den Lernorten gemäss folgender Tabelle geregelt. Dabei gilt:

- = Vermittlung und Aufbau
- = vor allem Aufbau

Kompetenzen	Hauptverantwortung	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1. Verhältnis im Team	Betrieb	●	●	●
2. Warenbewirtschaftung	Berufsfachschule	●	○	○
3. Hygiene und Sicherheit	Betrieb	●	○	○
4. Pharmazeutisch-technische Arbeiten	Überbetriebliche Kurse	●	○	○
5. Einfacher Verkauf	Betrieb	●	●	○
6. Umgang mit Rezepten	Betrieb		●	●
7. Kontakte zu Partnern im Gesundheitswesen	Betrieb			●
8. Administrative Arbeiten	Berufsfachschule	●	○	○
9. Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden	Überbetriebliche Kurse		●	●
10. Verkaufsförderung	Berufsfachschule			●
11. Selbstverständnis der Pharma-Assistentin /des Pharma-Assistenten als Berufsperson	Berufsfachschule	●	●	●
12. Selbstverständnis der Pharma-Assistentin/des Pharma-Assistenten im gesellschaftlichen und kulturellen Kontext	Berufsfachschule	●	●	●

3. Lektionentafel und Organisation der didaktischen Aktivitäten

In folgender Übersicht werden die vorgesehenen 1440 Stunden auf die einzelnen Fachbereiche für die Ausbildungsdauer verteilt. Im Kommentar folgen wichtige Hinweise für die Organisation des Unterrichts.

Fachbereich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	Total	Kommentar
Fachkundlicher Unterricht	240	120	80	440	Die beruflichen Fächer werden in zwei Bereiche eingeteilt: a) allgemeine Berufskenntnisse b) spezielle Berufskenntnisse
Warenbewirtschaftung	40			40	Kann als Blockunterricht oder übers Jahr verteilt vermittelt werden.
Administrative Arbeiten	80			80	Kann als Blockunterricht oder übers Jahr verteilt vermittelt werden.
Verkaufsförderung			40	40	Kann als Blockunterricht oder übers Jahr verteilt vermittelt werden.
Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent als Berufsperson	40	40	40	120	Die Erfahrung der Lernenden und das gesamte Berufsprofil gelten als Bezugsrahmen für den Unterricht.
Lokale Landessprache	80	80	80	240	Behandelt wesentlich allgemeine Aspekte und beinhaltet die selbständige Vertiefungsarbeit im 5. Semester.
Fremdsprache	80	40	40+40	200	Gefäss mit 40 Stunden; Möglichkeit für Austausch von 6 Wochen (Stage) in einer anderen Sprachregion oder für ähnliche Initiativen (optimal anfangs 3. Lehrjahr, evtl. Ende 2. Lehrjahr).
Wirtschaft, Recht, Gesellschaft	80	40		120	Bestimmte Inhalte sind in der Warenbewirtschaftung und Verkaufsförderung abgedeckt.
Sport	80	40	40	160	
Total	720	360	360	1440	
Durchschnittliche Schultage	2	1	1		

Teil C: Qualifikationsverfahren

1. Übersicht über das Qualifikationsverfahren

In folgender Tabelle sind die wichtigsten Komponenten des Qualifikationsverfahrens zusammengestellt:

	Qualifikationsbereich	Form und Dauer	Bestehens-Norm	Gewichtung	Zeitpunkt	Lernort
1	Kompetenzen	Schlussbeurteilung der 12 Kompetenzen	Durchschnitt aller Kompetenzen ist mindestens Note 4	doppelt	6. Sem.	Betrieb, BFS, üK
2	Praktische Arbeit	vorgegebene, praktische Arbeit (VPA); Dauer: 2 Stunden	Note 4	doppelt	6. Sem.	Betrieb
3	Berufskennntnisse	3.1 schriftlich; Dauer: 3 Stunden 3.2 mündlich; Dauer: 30 Minuten 3.3 Erfahrungsnote über alle Lehrjahre	Note 4	doppelt	6. Sem.	BFS
4	lokale Landessprache	4.1 mündlich; Dauer: 30 Minuten; 4.2 Erfahrungsnote 3. Lehrjahr (enthält die Bewertung der SVA aus dem 5. Semester)*		einfach	6. Sem.	BFS
5	Fremdsprache	5.1 mündlich; Dauer: 30 Minuten 5.2 Erfahrungsnote 3. Lehrjahr		einfach	6. Sem.	BFS
6	Wirtschaft, Recht, Gesellschaft	Erfahrungsnote der zwei Lehrjahre		einfach	4. Sem.	BFS
	Gesamtnote		Note 4			
* Das Ergebnis der selbstständigen Vertiefungsarbeit (SVA) im Umfang von 40 Lektionen fliesst gemäss Wegleitung in die Semesterzeugnisnote des 5. Semesters ein und bildet dadurch Teil der Erfahrungsnote.						

2. Bestandteile der Schlussqualifikation

Zur Schlussqualifikation gehören zwei Bestandteile:

- Schlussbeurteilung der Kompetenzen
- Qualifikationsverfahren in den Qualifikationsbereichen 2-6 gemäss Tabelle unter Kapitel 1.

3. Eckwerte zur Beurteilung der Kompetenzen

Im Folgenden werden die Eckwerte zur Qualifikation in den Kompetenzen dargelegt, und zwar bezogen auf

- die Schlussbeurteilung der Kompetenzen,
- die Zwischenbeurteilungen der Kompetenzen,
- die Vorschläge zu Verbesserungsmassnahmen (Remediationsvorschläge) und Jahreswiederholungen.

Die Beurteilung der Kompetenzen erfolgt über eine Skala mit 6 Niveaus, die für die Zertifizierung mit der gängigen Notenskala gleichgesetzt wird. Alle Lernorte benutzen dazu einen vorgegebenen, spezifischen **Bildungsbericht**, der je nach Zeitpunkt zwei Arten von Beurteilungen vorsieht: Eine Tendenzbeurteilung (befriedigend/unbefriedigend) und eine abschliessende Beurteilung mit der Angabe des erreichten Niveaus.

3.1. Schlussbeurteilung der Kompetenzen

Die Schlussbeurteilung erfolgt mittels des vorgegebenen, lernortspezifischen Bildungsberichts.

Die Dokumente werden zu Beginn der beruflichen Grundbildung abgegeben. Der unter 3.1 a-c erwähnte Lernort ist für das koordinierte Ausfüllen und die Abgabe der Bildungsberichte zuständig.

- Die Kompetenzen 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, und 10 werden abschliessend im 3. Lehrjahr ausschliesslich durch den Betrieb beurteilt.
- Die Kompetenzen 4 und 9 werden je zur Hälfte durch den Betrieb und den überbetrieblichen Kurs beurteilt. Die Kompetenz 4 wird Ende 1. Lehrjahr, die Kompetenz 9 Ende 3. Lehrjahr abschliessend beurteilt; Ende 2. Lehrjahr wird die Kompetenz 9 zwischenbeurteilt.
- Die Kompetenzen 11 und 12 werden abschliessend im 3. Lehrjahr durch die Berufsfachschule beurteilt.
- Für die 12 Kompetenzen gilt im Durchschnitt die Bestehensnorm 4. Sämtliche Beurteilungen werden in einem für jeden Lernort spezifischen Bildungsbericht festgehalten.

Zusammenfassend:

Kompetenzen	Hauptverantwortung	Beurteilung 3. Jahr
1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10	Betrieb	Betrieb 100%
4, 9,	überbetriebliche Kurse	Kompetenz 4: 50% üK, 1. Jahr; 50% Betrieb, 3. Jahr Kompetenz 9: 50% üK, 50% Betrieb
11, 12	Berufsfachschule	Kompetenzen 11, 12: BFS 100%

3.2. Zwischenbeurteilungen der Kompetenzen

Zwischenbeurteilungen werden seitens des Betriebs, der Berufsfachschule und des überbetrieblichen Kurses vorgenommen.

Der Betrieb fasst einmal im Semester den **Bildungsbericht Betrieb**. Damit wird eine Tendenzbeurteilung der Kompetenzen vorgenommen, die von den vorgesehenen und durchgeführten Aktivitäten und Inhalten ausgeht, für Transparenz sorgt und das Einleiten von allfälligen Remediationsmassnahmen ermöglicht.

Die Tendenzbeurteilung erfolgt dann in zweierlei Hinsicht:

- Zum einen wird für die sich jeweils im Aufbau befindenden Kompetenzen das erreichte Niveau auf der Skala angegeben,
- zum anderen wird ausgesagt, ob der damit erzielte Bildungsstand **befriedigend** oder **unbefriedigend** ist.

Im Falle einer unbefriedigenden Kompetenz, müssen

- a) eine Begründung und
 - b) Vorschläge für Verbesserungsmassnahmen
- angeführt werden.

Die Berufsfachschule fasst den **Bildungsbericht Schule analog Betrieb** für die Kompetenzen 11 und 12.

Die überbetrieblichen Kurse verfassen den **Bildungsbericht üK** analog Betrieb und Berufsschule für die Kompetenzen 4 und 9.

3.3. Vorschläge zu Verbesserungsmassnahmen (Remediationsvorschläge) und Jahreswiederholungen

Ist am Schluss des ersten und zweiten Ausbildungsjahres eine lernende Person in einer Kompetenz unbefriedigend, so werden vom zuständigen Lernort Vorschläge zur Aufhebung der Mängel gemacht.

Je nach Bedürfnis können solche Massnahmen verschiedene Lernaktivitäten vorsehen:

- In Frage kommen inhaltlich und individuell spezifisch definierte Aufgaben in Berufsfachschule, Betrieb und überbetrieblichem Kurs bis zu einer teilweisen Wiederholung des Unterrichts (ev. von Modulen)
- Die Schule sorgt, in Absprache mit dem Betrieb, für die Koordination bei der Bestimmung und bei der Implementierung dieser Massnahmen.

In schwerwiegenden Fällen, d.h. es sind 1/3 und mehr der beurteilten Kompetenzen unbefriedigend, so muss eine Wiederholung des Lehrjahres in Erwägung gezogen werden. Die Entscheidung wird durch die Vertragspartner gefällt.

4. Niveauskala zur Beurteilung der Kompetenzen

Für die Beurteilung der Kompetenzen wird eine Skala mit 6 Niveaus verwendet. Die Definition der Niveaus erfolgt aufgrund von 5 Kriterien, die kumulierend angewendet werden:

Transfer (Übertragung auf andere Situationen), Autonomie, Zuverlässigkeit, Komplexität, Kreativität.

Niveauskala und dazugehörige Kriterien:

	Definition	Kriterien
1	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, einzelne einfache, gut definierte und strukturierte Situationen unter direkter Aufsicht oder mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
2	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, ähnliche einfache, gut definierte und strukturierte Situationen mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	Transfer
3	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, ähnliche, einfache, gut definierte und strukturierte Situationen in bekannter Umgebung routinemässig, selbständig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie
4	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, ähnliche Situationen in unterschiedlichen Umgebungen routinemässig, selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit
5	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, ähnliche, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit + Komplexität
6	Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent ist fähig, neue, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig, zuverlässig, kreativ und unter Berücksichtigung von Alternativen zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit + Komplexität + Kreativität

Diese Niveauskala wird formell für die Beurteilung am Schluss der Ausbildung verwendet, wobei Niveau 4 als Bestehensnorm gilt.

Die Skala wird aber auch als Bezugsrahmen für die Zwischenbeurteilungen (Tendenzaussagen: **befriedigend / unbefriedigend**) verwendet.

In den Gesprächen mit der/dem Lernenden vereinbaren der/die Berufsbildner/Berufsbildnerin und die Berufsfachschule auf der Basis der Niveauskala und Bezug nehmend auf die Kompetenzen, die Ziele sowie die Zielüberprüfung. Diese Vereinbarungen werden in der Lerndokumentation des Lernenden festgehalten.

Teil D: Organisation, Aufteilung und Dauer der überbetrieblichen Kurse

1. Trägerschaft

Träger der überbetrieblichen Kurse ist der Schweizerische Apothekerverband, pharmaSuisse.

2. Organe

Die Organe der Kurse sind:

- a. die Aufsichtskommission;
- b. die Kurskommissionen.

Den Standortkantonen der überbetrieblichen Kurse wird in der Kurskommission eine angemessene Vertretung eingeräumt.

Die Kommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement.

3. Aufgebot

3.1. Die Kursanbieter erlassen in Absprache mit der zuständigen kantonalen Behörde persönliche Aufgebote. Diese werden den Lehrbetrieben zuhanden der Lernenden zugestellt.

3.2. Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist obligatorisch.

4. Zeitpunkt, Dauer und Kursinhalte

4.1. Die überbetrieblichen Kurse dauern:

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| - im ersten Lehrjahr (Kurs I) | 4 Tage zu 8 Stunden |
| - im zweiten Lehrjahr (Kurs II) | 4 Tage zu 8 Stunden |
| - im dritten Lehrjahr (Kurs III) | 4 Tage zu 8 Stunden |

4.2. Die überbetrieblichen Kurse umfassen:

Kurs I: Situationen zur Kompetenz 4 „Pharmazeutisch-technische Arbeiten“

- 4.1 Pharmazeutisch-technische Arbeiten
- 4.2 Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.
- 4.3 Herstellung einer Teemischung

Kurs II: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.1 Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden
- 9.5 Erste Hilfe-Leistung
- 9.2 Beratung im OTC-Bereich
- 9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika
- 9.8 Umgang mit Mietartikeln

Kurs III: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.4 Zusammenstellen eines Apothekensets
- 9.7 Reise- und Impf-Auskünfte
- 9.6 Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt
- 9.9 Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

4.3. Die zuständigen Behörden der Standortkantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung

Pharma-Assistentin EFZ/Pharma-Assistent EFZ - 70610

5. Zeitfenster

Die Kurse sollen wie folgt durchgeführt werden:

Kurs I:

4 Kurstage im 2. Semester der beruflichen Grundbildung (Februar bis Mai)

Kurs II:

4 Kurstage im 3. Semester der beruflichen Grundbildung (September bis Januar)

Kurs III:

4 Kurstage im 5. Semester der beruflichen Grundbildung (August bis November)

Die Kurse können halbtags, ganztags oder in Blöcken angeboten werden.

Werden einzelne Kurstage angeboten, so sind diese auf unterschiedliche Wochentage oder Samstage festzulegen, damit der obligatorische schulische Unterricht gewährleistet ist.

Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Bildungsplan für die Pharma-Assistentin EFZ / den Pharma-Assistenten EFZ tritt am 1. Januar 2007 in Kraft.

Für die Organisation der Arbeitswelt:

Liebefeld, 13.12.2006

pharmaSuisse, Schweizerischer Apothekerverband

Der Präsident

sig. Dominique Jordan

Dieser Bildungsplan wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Pharma-Assistentinnen EFZ / Pharma-Assistenten EFZ vom 14.12.2006 genehmigt.

Bern, 14.12.2006

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE

Die Direktorin

sig. Ursula Renold

Anhang: Verzeichnis der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung

Titel	Bezugsquelle/n	Datum
Verordnung über die berufliche Grundbildung Pharma-Assistentin EFZ / Pharma-Assistent EFZ	www.bbt.admin.ch	14. Dezember 2006
Bildungsplan	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistentin → Arbeitsunterlagen → Bildungsplan	14. Dezember 2006 (Anpassungen Anhang: Mai 2010)
Lehrplan und Didaktische Unterlagen für die Berufsfachschulen, die üK und die Offizin	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen	Juli 2007
Fachbereich „Selbstverständnis der Pharma- Assistentin/ des Pharma-Assistenten als Be- rufsperson (Kompetenz 11)“	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Berufsfachschule	Ende 2006: in d/f/i Sprache vorhanden
Wegleitung zum Qualifikationsverfahren	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Qualifikationsverfahren	Februar 2011
Notenformular	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Qualifikationsverfahren: Notenformular	November 2009
Bildungsberichte für die drei Lernorte (neue Version üK-Bildungsbericht: Juni 2010)	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Bildungsberichte	Ende 2006: in d/f/i Sprache vorhanden
Lerndokumentation	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Offizin → Lehrplan/Unterlagen zu Offizin	Juli 2007

Niveauskalen zu den 12 Kompetenzen	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Berufsfachschule	Juli 2007
Verzeichnis der Mindesteinrichtungen	www.pharmaSuisse.org → Bildung → Pharma-Assistent/in → Arbeitsunterlagen → Offizin → Lehrplan/Unterlagen zu Offizin	Juni 2010