

Pharma-Assistentin EFZ/
Pharma-Assistent EFZ

Fachlehrplan überbetriebliche Kurse (ÜK)

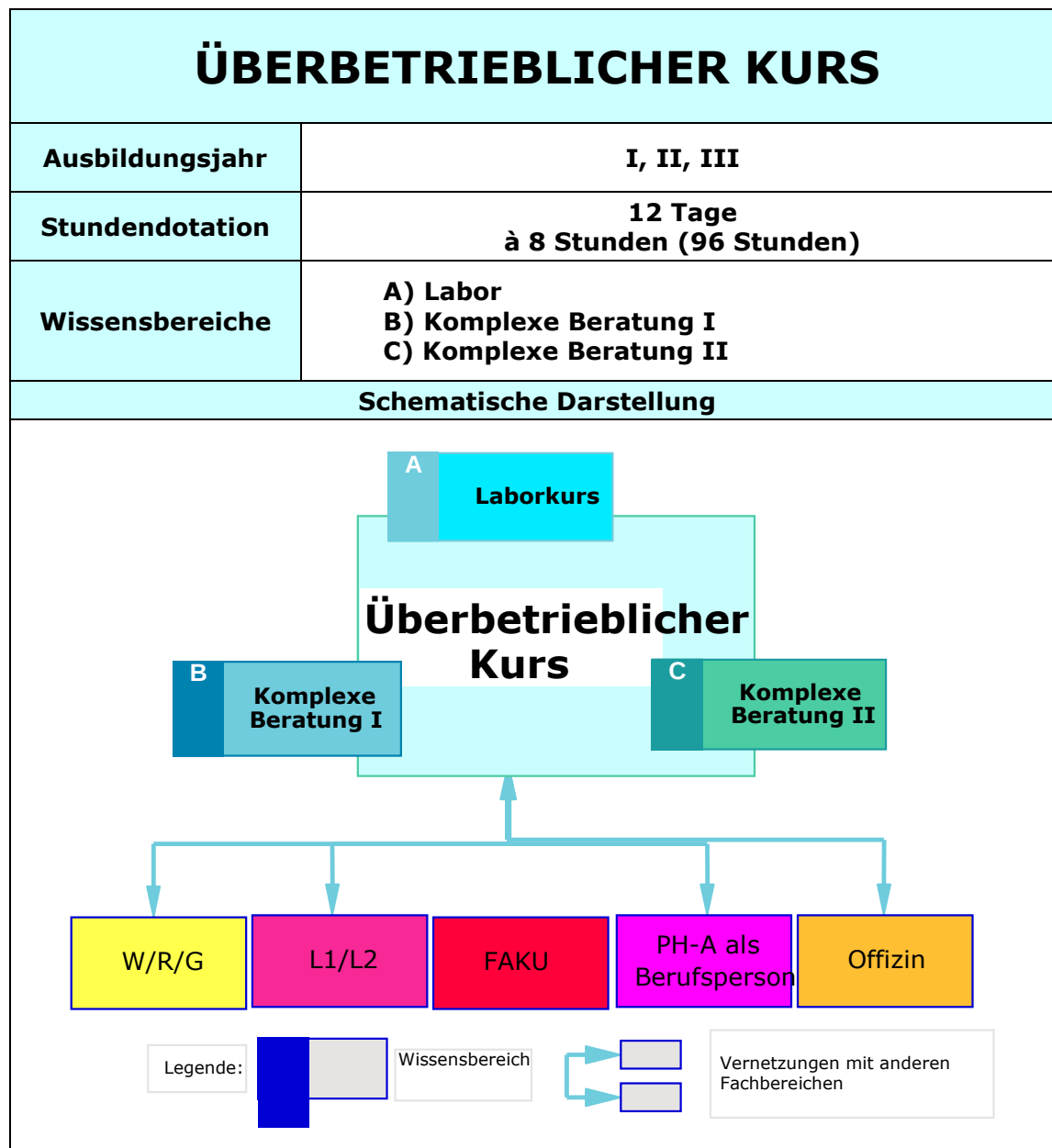
Version Februar 2007

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick
2. Struktur und didaktische Orientierungen
3. Kompetenz 4 Laborkurs
4. Kompetenz 9 Komplexe Beratung Teil 1 und 2

1. Überblick

Folgendes Schaubild vermittelt einen Überblick über die Wissensbereiche, welche zum überbetrieblichen Kurs gehören, mit Angabe der gesamthaften Stundendotation.



2. Struktur und didaktische Orientierungen

Die folgende Tabelle zeigt:

- die Strukturierung des überbetrieblichen Kurses mit Stundendotation im jeweiligen Ausbildungsjahr
- die wichtigen Bezugskompetenzen und Situationen (Bildungsplan Teil A)
- die allgemeinen und die wissensbereichsspezifischen didaktischen Orientierungen

Ausbildungsjahr	I	II	III
Stundendotation	32	32	32
Bezugs-Kompetenzen und -situationen	A. Labor B. Komplexe Beratung Teil 1 C. Komplexe Beratung Teil 2	3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 9.3 9.1, 9.5, 9.2, 9.3, 9.8 (5.1, 5.2, 5.3) 9.4, 9.6, 9.7, 9.9	
Didaktische Orientierungen	Allgemeine Orientierungen • Der überbetriebliche Kurs soll einen wichtigen Beitrag zur Vermittlung von Theorie und Praxis, zur Entwicklung des systematischen Denkens und zur Aneignung von ökologischem Verhalten leisten. • Der Unterricht soll allgemein auf die erwähnten Bezugskompetenzen und –situationen ausgerichtet sein und das Ziel verfolgen, die Ressourcen aus bereits behandelten Fachbereichen zu ergänzen und vertiefen. • Die Querverweise sind deshalb sehr wichtig: Sie zeigen die notwendigen Verbindungen zu jenen Fachbereichen auf, die besonders wichtig sind. • Generell geht es darum, Kenntnissen in ihrem funktionalen Anwendungskontext einen Sinn zu geben und sie für spezifische Fähigkeiten verfügbar zu machen. • Bei den Fähigkeiten kann es sich um einzuübende Routinehandlungen handeln, aber auch um Handlungen, die ein relativ umfassendes Verständnis der Situation und Problemlage verlangen und insofern analytische, vernetzende und auch beurteilende Elemente benötigen. Es ist Fachkompetenz der Lehrperson dies von Fall zu Fall zu beurteilen und didaktisch umzusetzen. • Bei den Haltungen werden die kompetenzspezifischen erwartet und vertieft. Spezifische Orientierungen: Labor (A) • Da die Grundlagen aus den Wissensbereichen Chemie/Physik, Botanik, sowie Galenik, berufliche Rechtskunde und Fachrechnen entstammen ist eine Bezugnahme zum entsprechenden Fachlehrplan bzw. eine Kontaktnahme mit den verantwortlichen Lehrkräften besonders sinnvoll. • Der Unterricht zielt speziell auf die Aneignung der Grundlagen zur Labortechnik und wird deshalb wesentlich von praktischen Übungen geprägt sein. Spezifische Orientierungen: Komplexe Beratung Die komplexe Beratung bezieht sich auf ein breites Handlungsspektrum, das differenzierte und verschiedenartige Ressourcen verlangt. Der deshalb breit angelegte Wissensbereich umfasst Ressourcen aus den Gebieten Gesundheit – Krankheit und Therapie, inklusive Galenik einerseits Gesetzen und Vorschriften andererseits. Zu einem guten teil werden diese im Rahmen des fachkundlichen Unterrichts und im Bereich W/R/G vermittelt. Im ÜK geht es also v.a. um eine praxisorientierte Einübung, die auf das zweite und dritte Lernjahr verteilt werden sollen. Welche Aspekte, wann behandelt werden soll die Fachlehrkraft entscheiden.		

3. Labor

Im Folgenden werden die zu vermittelnden Ressourcen (Kenntnisse, Fähigkeiten und Haltungen) je spezifisch aufgeführt. Danach werden die Querverweise zu anderen Fach- und Wissensbereichen angegeben.

Ausbildungsjahr	I
Stundendotation	32
KENNTNISSE	Pflichtkenntnisse: - Grundlagen der Herstellung von Mischungen, Lösungen, Verdünnungen, Einzelabfüllungen - Fachrechnen: Dichte (Grundlagen Chemie) %, Verdünnungen machen - Kennen und erkennen der wichtigsten Drogen und Pflanzenteile für Teezubereitung (Liste der verlangten Drogen) - Taxierung der Präparate nach HV und ALT - HV, ALT – Taxieren (Grundlagen Berufl. Gesetzeskunde) - Substanzenkenntnisse (Grundlagen Chemie und Offizin) Erweiterte Kenntnisse: - Terminologie für Magistralrezepturen: aa, ad, Grammangaben, mf, ds, qs, - Hygienegrundsätze und -regeln - Glaswaren im Labor - Herstellungsvorschriften: Musterblätter für Lerndokumentation - Konfektionierung: korrekte Beschriftung (Grundlagen Berufl. Rechtskunde)
FÄHIGKEITEN	Generelle Fähigkeiten - Präzise Beobachtung und Beschreibung - Korrekte Benutzung von Terminologie und Begrifflichkeit - Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften, ...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse. - Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten - Korrekte Anwendung von Sicherheitsbestimmungen und produktespezifischen Behandlungsregeln Spezifische Fähigkeiten: - Korrekte Konfektionierung der hergestellten Präparate - Abgabe an den Patienten - Herstellen von verschiedenen Präparaten nach Liste - Genaue Benutzung der Waage - Protokollführung: Ph.H. 9.4., FH - Korrektes Reinigen der Geräte und der Flächen - Handhabung, Entsorgung und Sicherheit
HALTUNGEN	- Verantwortungsbewusstsein - Genauigkeit - Aufmerksamkeit

Querverweise

Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Sämtliche Ressourcen der Kompetenz 4	Offizin und FAKU	1./2. Semester

Erwartungen an andere Fach- /Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Chemie/Physik, Botanik, Rechnen, Grundkenntnisse der Laborgeräte Grundregeln der Hygiene Entsorgung, Sicherheit Korrekte Beschriftung Informationsquellen	FAKU Offizin Offizin Offizin Rechtskunde PH als Berufsperson	1./2. Semester

4. Komplexe Beratung

Im Folgenden werden die zu vermittelnden Ressourcen (Kenntnisse, Fähigkeiten und Haltungen) je spezifisch aufgeführt. Danach werden die Querverweise zu anderen Fach- und Wissensbereichen angegeben.

Ausbildungsjahr	II	III
Stundendotation	32	32
KENNTNISSE	Pflichtkenntnisse: • Kommunikation: Formen (verbal, nonverbal) und Regeln, kundenspezifische Sprache, Fragetechniken, aktives Zuhören, usw. • Kundenumgang: apothekenspezifische Typologien, Haltung und Auftreten, Diskretion, usw. • Varia: GWP, LINDAFF, Produktkenntnisse, Tropimed, Safe Trave, Kenntnisse der MIGEL Liste, Betriebsinterne Regeln Erweiterte Kenntnisse: • Sämtliche sprachlich-begriffliche und technische Kenntnisse, die zu einem professionellen Umgang mit dem Kunden notwendig sind (z.B.: UCP = Urgence, medizinische Konsultation, Pharmazeutische Behandlung / Rolle der Pharma-Assistentin/ Dossierkenntnisse / Pharmazeutische Spezialitäten (inkl. Phytotherapeutika) /Arzneidrogen / Wirkstoff / spezifische Medizinprodukte / Komplementärmedizin / Zusatzempfehlungen /Beschaffungskanäle / Gesetzkenntnisse / Informationsquelle /Reiseinformationen / Therapiebegleitung (Gesprächsführung etc).	

FÄHIGKEITEN	Kommunikation: • Regeln und Techniken der kundenorientierten Kommunikation korrekt, sensibel und gezielt anwenden • Insbesondere: aktiv Zuhören , diskret Vorgehen, bestimmt und ruhig Auftreten Beratung: • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Verhalten den Medikamententypologien anpassen • Zusatzempfehlungen bei ärztlichen Verordnungen und Therapien anbieten • Erkennen von komplexen Therapiegebieten z.B. Diabetes, Schwangere und Stillende, suchtgefährdete Kunden, Patienten mit bestehenden Medikationen, Kind mit starkem Durchfall usw. Sich informieren/Hilfe beanspruchen: • In heiklen Situationen den Apotheker beiziehen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • Korrektes Handling von Demomaterial • Anwenden der Massnahmen zum Gewährleisten der persönlichen Sicherheit • Weiterleiten an einen Arzt oder ein Spital nach Absprache mit dem Apotheker • Umgang mit Mietvertrag (Abgabe, Rücknahme) • Kompetenzabgrenzung besprechen, üben, evt. Checkliste
HALTUNGEN	• Sensibilität, Aufmerksamkeit, Diskretion und Freundlichkeit im kommunikativen Umgang mit den Kunden • Verständnis, Toleranz und Verantwortungsbewusstsein bei der Bearbeitung von Wünschen und Ansprüche der Kunden • Sicherheit und Ruhe beim auftreten • Selbständigkeit, aber auch Sinn für die eigenen Grenzen

Querverweise

Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Sämtliche Ressourcen der Kompetenz 9	Offizin, PH-A als Berufsperson	1.-6. Semester 1.-6. Semester

Erwartungen an andere Fach- /Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Naturwissenschaftliche Terminologie und Begrifflichkeit	FAKU	1.-4 Semester
Gesetzlichen und juristischen Kenntnisse, Krankenkassengesetze	WRG	1.-4 Semester
Sprachliche Kenntnisse u. Fähigkeiten Spezifische kommunikative Techniken	L1, PH-A als Berufsperson, L2	1.-4 Semester

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1a Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Good welcoming Practice
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Risikosituationen • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Nonverbale Kommunikation Weiterführende Kenntnisse: <u>GWP:</u> 1. FÜR WEN? Anwesend oder Drittperson Alter - Geschlecht - Typ 2. WOFÜR? Art und Lokalisierung der Beschwerden ev. Ursache 3. WIE GENAU? Stärke Verlauf 4. WIE LANGE SCHON? Erstmals, Wiederauftretend 5. WAS WURDE SCHON UNTERNOMMEN? Medikamente, Arzt, Hausmittelchen Welche Erfahrungen 6. WAS SONST NOCH? Andere Medikamente Andere Leiden 7. WELCHE GALENISCHE FORM? <u>LINDAAFF</u> • Lokalisierung • Intensität • Natur / Art der Beschwerden • Dauer / Verlauf • Andere Symptome • Anamnese der Krankheit, Therapie, Risikofaktoren • Verschlimmernde Faktoren • Verbessernde Faktoren

FÄHIGKEITEN	• Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Schwierige Themen diskret behandeln
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	• Wieso stellen wir Fragen? • Ratespiel, bei dem mit Fragen eine einfache Zeichnung erkannt werden muss • Mystery Shopping (in Apotheke oder Drogerie etwas einkaufen gehen) • Fragen, bis alles herausgefunden wird (vorgegebene Aufgaben) • Verkaufssituationen üben

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1b Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Beratungskompetenz
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Nonverbale Kommunikation • GWP • LINDAAFF • Interaktionen Weiterführende Kenntnisse: • Kommunikationsregeln • Risikosituationen erkennen und beurteilen • Gesetzeskunde • Zusatzempfehlungen bei ärztlicher Verordnung und Therapie
FÄHIGKEITEN	• Kundengespräch führen • Kompetente Beratung im Handverkauf und in Rezeptsituationen • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Gezieltes Einsetzen von Gestik/Mimik/nonverbaler Kommunikation • Kundengespräche führen • Im Handverkauf und bei Rezeptausführung kompetent beraten • Schwierige Themen diskret behandeln
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	• Rollenspiel mit nur geschlossenen oder nur offenen Fragen • Wohlfühlabstand üben • Film / Bilder auf nonverbale Kommunikation untersuchen • Rezeptkunde

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1.c Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Pharmazeutische Triage/Kompetenzabgrenzung
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Kommunikationsregeln • Nonverbale Kommunikation • GWP • LINDAAFF Weiterführende Kenntnisse: • UCP = Urgence, medizinische Konsultation, Pharmazeutische Behandlung • Kompetenzabgrenzung besprechen, üben, evt. Checkliste • Dossierkenntnisse • Risikosituationen erkennen und beurteilen • Interaktionen • Gesetzeskunde • Verhältnis im Team • Rolle der Pharma-Assistentin
FÄHIGKEITEN	• Korrektes Verhalten bei Verlangen von rezeptpflichtigen Medikamenten • Korrektes Verhalten bei Interaktionen • Erkennen von komplexen Therapiegebieten z.Bsp. Diabetes, Schwangere und Stillende, suchtgefährdete Kunden, Patienten mit bestehenden Medikationen, Kind mit starkem Durchfall • Schwierige Themen diskret behandeln • In heiklen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.2 Beratung im OTC Bereich
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. • GWP • LINDAFF Weiterführende Kenntnisse: • Probleme und Komplikationen einzelner Krankheitsge • Konkrete Beratungssituationen in OTC Bereichen • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks
FÄHIGKEITEN	• Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In heiklen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	• Beratungsbeispiele erarbeiten (Schnupfen, Husten, Fieber, Durchfall, Verstopfung, Aufbaupräparat, Fusspilz etc.) • Mystery Shopping (in Apotheke oder Drogerie etwas einkaufen gehen) • Fragen, bis alles herausgefunden wird (vorgegebene Aufgaben) • Verkaufssituationen üben

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. Weiterführende Kenntnisse: • Dermokosmetik (Produktkenntnis, Unverträglichkeiten, spezielle Anwendungen) • Inkontinenz (Produktkenntnis, Diskretion) • Asthmahilfsmittel (Anwendung der Inhalationshilfsmittel) • Kompressionstherapie (Produktkenntnis, Indikationen) • Diabetikerzubehör (Anwendung der Injektionshilfen, Blutzuckermessung, Haut- und Fusspflege) • Veterinärmedizin (Produktkenntnis, spezielle Anwendungen) • Wirkstoffe • Medizinprodukte • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks
FÄHIGKEITEN	• Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Korrektes Handling von Demomaterial • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	• Vichy, LW, Avene, Biocosmetika • Tena, Attends, Senecta • Gastreferent für Asthmahilfsmittel • Sigvaris, Venosan, Varisma • Blutzucker messen und Messgeräte kennenlernen • Schulung durch Vetgate

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.4. Zusammenstellen eines Apothekensets (Ferien, Sportlager, Hausapotheke etc.)
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. Weiterführende Kenntnisse: • wichtigste Medikamente und individuelle Ergänzungen • Instrumente • Verbandsmaterial • diverse Medizinprodukte • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks
FÄHIGKEITEN	• Zusammenstellung der Apotheken je nach Zielgruppe • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren (Reiseziel, Art der Reise etc.) • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In schwierigen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Kreativität
BEISPIELE	• Flawa, IVF, Hartmann etc. • Bezugsquellen für verschieden Apotheken

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.5. Erste Hilfe Leistung (Notfälle, Behandlung kleiner Verletzungen)
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. • Hautaufbau • Wunde und Wundheilung (Grösse und Tiefe, Typische Farbe, Fremdkörper) • Trockene und feuchte Wundversorgung • Risikopatienten (Alter) • Risikofaktoren Weiterführende Kenntnisse: • Wundbeurteilung und Blutstillung (Warnsymptome bei Infektrisiko) • Probleme / Komplikationen erkennen und einschätzen • Wundreinigung • Desinfektion • Wundabdeckung /Wundschnellverbände • Fixierung der Wundabdeckung • Massnahmen zum Gewährleisten der persönlichen Sicherheit • andere Hilfsmittel und Tricks

FÄHIGKEITEN	• Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Erkennen von Problemen und Komplikationen (notwendige Impfungen, Notfallmedikation etc.) • Eine Wunde korrekt versorgen • Korrektes Handling und Beratung von Verbandsmaterialien • Weiterleiten an einen Arzt oder ein Spital nach Absprache mit dem Apotheker • In schwierigen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Ruhe, selbständiges Arbeiten
BEISPIELE	• Ordner mit Muster anlegen • Verzeichnis mit den wichtigsten Telefonnummern

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.6. Kunde verlangt ein ausländisches Produkt
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Internet: Pharmavista • Index Nominum • Rote Liste, Vidal • Kompetenzabgrenzung Weiterführende Kenntnisse: • Beschaffungskanäle • CH-Vergleichsprodukt suchen • Gesetzkennntnisse (z.B. BG) • Umsetzung und Vernetzung der Pflichtkenntnisse
FÄHIGKEITEN	• Kommunikationsfähigkeit • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In schwierigen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl
BEISPIELE	• Sprachliche Möglichkeit der Kommunikation

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.7. Reise- und Impfauskünfte
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Kompetenzabgrenzung • Risikofaktoren • Tropimed, Safe Travel • Kompetenzabgrenzung Weiterführende Kenntnisse: • Informationen zu Impfausweis und Impfvorschriften • Erarbeiten von Checklisten: wichtigste Medikamente (Malariaprophylaxe) und individuelle Ergänzungen • Medizinprodukte • Zusatzinformationen
FÄHIGKEITEN	• Kommunikationsfähigkeit • Kompetente Reiseberatung • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Erkennen von Problemen und Komplikationen (notwendige Impfungen, Notfallmedikation etc.) • In schwierigen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Ruhe, selbständiges Arbeiten

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.8. Umgang mit Mietartikeln
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • Kundentypologie • Fragetechnik (offene und geschlossene Fragen) • Kenntnisse der MIGEL Liste • Betriebsinterne Regeln • Produktkenntnis Weiterführende Kenntnisse: • Inhalationsgerät • Milchpumpe • Amerikaner Stöcke • Babywaage • Abrechnungsmodi
FÄHIGKEITEN	• Erkennen von Problemen und Komplikationen • Umgang mit Mietartikeln (Abgabe, Rücknahme) • Dem Kunden die nötigen Instruktion abgeben • Verrechnung der Mietartikel (Bar, KK, Rechnung) • Reinigung, Revision, Dokumentation
HALTUNGEN	• Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.9. Erkennen und betreuen von Personen mit Suchtproblemen
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	Pflichtkenntnisse: • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik (offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Fachkenntnisse • Produktkenntnisse • Komplikationen • Kompetenzabgrenzung Weiterführende Kenntnisse: Der Raucher als Suchtpatient • Motivation und Zeitfenster • Pharmazeutische Spezialitäten • Therapiebegleitung • Ergänzende Hilfsmittel
FÄHIGKEITEN	• Kommunikationsfähigkeit • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Sprachliche Möglichkeit der Kommunikation • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In schwierigen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl