



# Lerndokumentation

Meine berufliche Grundbildung zur Pharma-Assistentin / zum Pharma-Assistenten EFZ

Vorname/Name:

Beginn berufliche Grundbildung:

Apotheke:

Abschluss berufliche Grundbildung:

## Liebe/r Lernende/er

Die Lerndokumentation, die Sie vor sich haben, wird Sie für die nächsten drei Jahre begleiten. Sie haben davon eine Papier- und eine elektronische Version zur Verfügung. Diese Dokumentation ist wie eine Orientierungskarte, die Ihnen bei der Suche des richtigen Weges in der Gestaltung und Organisation Ihrer Arbeit und vor allem beim Lernen behilflich sein wird.

Darin finden Sie die Situationen, die für die Arbeit als Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, aber auch als junger Mensch ausserhalb der Apotheke wichtig sein können. In einigen Situationen werden Sie sich meistens schnell zurechtfinden und sofort das Wichtigste lernen, aber Sie werden auch Schwierigkeiten antreffen und dabei erfahren, dass das Arbeiten und das Lernen anforderungsreich und mühsam sein können.

Mit der Lerndokumentation werden Sie mit der verantwortlichen Ausbildungsperson in der Apotheke, aber auch in der Schule und im überbetrieblichen Kurs

- Ihr **Lernen planen**,
- Ihre **Fortschritte und Schwierigkeiten feststellen**,
- **Nachholarbeiten vorsehen**
- und auch das verdiente **Lob ernten** können.

So werden Sie in der Apotheke mit der Berufsbildnerin/dem Berufsbildner

- **am Jahresanfang ein Planungsgespräch**,
  - **während des Semesters Lerngespräche und**
  - **am Schluss des Semesters ein Beurteilungsgespräch**
- führen.

Im vorliegenden Dokument werden Sie die wichtigsten Erfahrungen und Informationen in knapper Form gemäss vorgegebener Aufgabe und Abmachung mit der Ausbildungsperson festhalten. Für das Nachführen der Lerndokumentation tragen Sie die volle Verantwortung. Sie ist ein wichtiger Bestandteil Ihrer Ausbildung und wird auch als Basis für die Beurteilung Ihrer Leistung verwendet. Die Ausbildungsperson kann sie jederzeit verlangen, zudem überprüft und unterschreibt sie sie semesterweise.

Zu jeder Kompetenz gehört eine bestimmte Anzahl Situationen. In der Lerndokumentation werden alle Situationen semesterweise aufgeführt. Die Aufgabenbeispiele zu den einzelnen Situationen dienen als Vorschlag. Die entsprechenden Aufgaben sollen von Ihnen gelöst und mit individuellen Unterlagen ergänzt werden. Am Schluss des Semesters wird eine Beurteilung der entsprechenden Kompetenzen vorgenommen.

Falls Unzufriedenheit besteht, wird bestimmt,  
a) was nachgeholt oder verbessert werden muss,  
b) wann die nächste Beurteilung stattfindet.

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Ausbildung.



Fabian Vaucher  
Präsident pharmaSuisse

## Kompetenzen und Situationen: Übersicht

Folgende Tafel zeigt die Übersicht über die Kompetenzen und Situationen, die im jeweiligen Semester behandelt werden sollen. **Es handelt sich um eine Empfehlung.** Die Apotheke hat einen gewissen Spielraum, sollte aber alle Situationen innerhalb der 6 Semester bearbeitet haben.

Kompetenzen	Sem. I	Sem. II	Sem. III	Sem. IV	Sem. V	Sem. VI
K 1 Verhalten im Team	1.1, 1.2,					
K 2 Warenbewirtschaftung		2.1, 2.3, 2.4, 2.5	2.2			
K 3 Hygiene und Sicherheit	3.1, 3.2					
K 4 Pharmazeutisch-technische Arbeiten		4.1, 4.2, 4.3				
K 5 Einfacher Verkauf	5.4		5.1, 5.2, 5.3, 5.5			
K 6 Umgang mit Rezepten			6.3	6.1	6.2	6.4
K 7 Kontakte zu Partnern im Gesundheitswesen					7.1, 7.2, 7.3, 7.4	
K 8 Administrative Arbeiten		8.3, 8.4		8.2	8.1, 8.5	
K 9 Komplexe Beratung der Kundin / des Kunden			9.3, 9.8	9.1, 9.2, 9.4, 9.5	9.6, 9.9	9.7
K 10 Verkaufsförderung						10.1, 10.2, 10.3
K 11 Selbstverständnis der Ph-A als Berufsperson	11.2		11.1		11.3	
K 12 Selbstverständnis der Ph-A im gesellschaftlichen und kulturellen Kontext	12.2, 12.5	12.6	12.3		12.1, 12.4	

- Beginn Behandlung der Themen in der Apotheke
- Vertiefte Besprechung einer Situation möglich, aber nicht notwendig
- Wird in der Berufsschule behandelt
- Beginn Behandlung der Themen in der Berufsschule



# Erstes Semester

## 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 1.1

Führen Sie mit drei Teammitgliedern innerhalb der nächsten vier Wochen ein Interview durch. Stellen Sie diese an der nächsten Teamsitzung den anderen Mitarbeitern vor. Wenn Sie Fragen oder Schwierigkeiten haben, können Sie sich jederzeit an Ihre/n Berufsbildner/in wenden. Sie können Ihnen Unterstützung bieten und Ihnen hilfreiche Tipps zu dieser Aufgabe geben.

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, in einem Gespräch wichtige Informationen von einer fremden Person aufzunehmen und diese in einer kurzen Zusammenfassung an Drittpersonen weiterzugeben.

Sie beobachten Ihren Gesprächspartner genau und erfassen auch nonverbale Signale und Zeichen.

**Kenntnisse:** Sie beachten die internen Regeln und eventuelle gesetzliche Bestimmungen (Schweigepflicht, Diskretion).

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, empathisch sein

**Haltungen:** Respekt, Selbstsicherheit und Einsatzbereitschaft

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Ich erlebe und lerne, wie ich auf Personen eingehen kann, ihnen wichtige Fragen stelle und dadurch Informationen erhalte, die ich als zukünftige Pharma-Assistentin in der Beratung benötige.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 1.2 Arbeitsorganisation

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 1.2

Da Sie in einem Team arbeiten, müssen Sie dessen Struktur und Abläufe kennen. Die folgende Aufgabe hilft Ihnen dabei.

1. Erstellen Sie ein Organigramm Ihres Apothekenteams.
2. Notieren Sie bei jeder Person die entsprechende Ausbildung.
3. Halten Sie die Haupttätigkeiten fest, für die die Personen verantwortlich sind.

### Handlungskompetenz

Sie können einer Drittperson anhand Ihres Organigramms das Apothekenteam vorstellen.

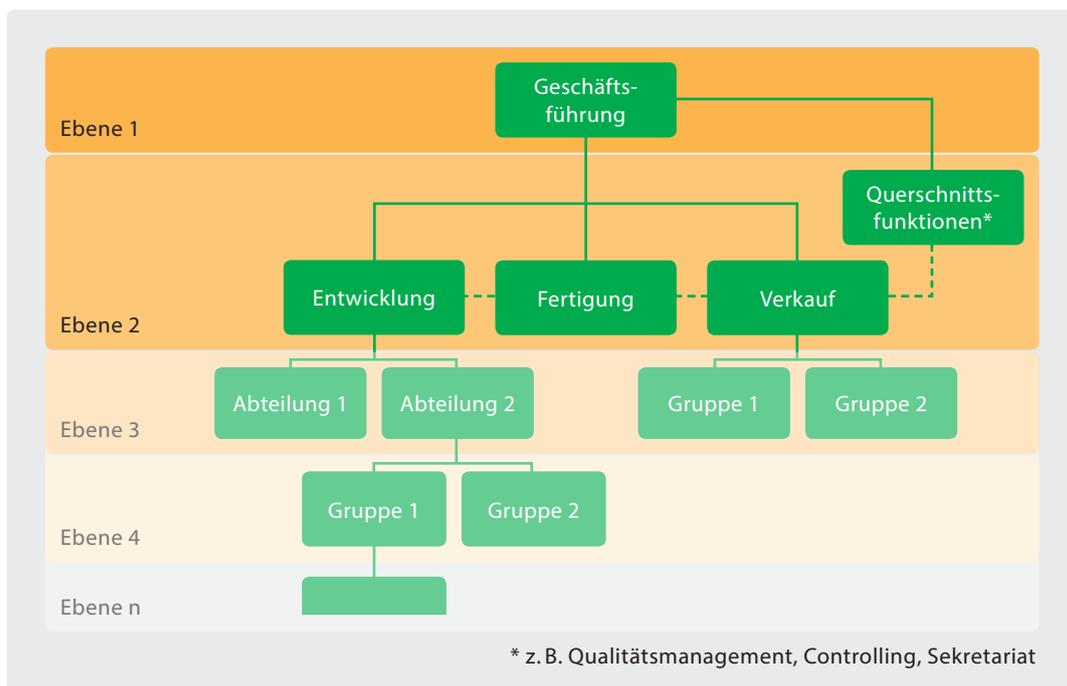
**Kenntnisse:** Sie beachten die internen Regeln und eventuelle gesetzliche Bestimmungen (Schweigepflicht, Diskretion).

**Fähigkeiten:** Konflikt- und Teamfähigkeit, Organisationsfähigkeit

**Haltungen:** Einsatzbereitschaft, Kompromissbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Ich kann in Zukunft selbstständig ein Organigramm mit den nötigen Erklärungen erstellen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schmerzlich ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### Kompetenz 3: Hygiene und Sicherheit

Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent tritt gepflegt auf und 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 3.1

Erstellen Sie eine Checkliste zur korrekten Reinigung der Laborutensilien.

1. Welche Reinigungsmittel benutzen Sie?
2. Wie verhindern Sie Kalkflecken und andere Ablagerungen auf Glas?
3. Wie wird das Geschirr getrocknet?
4. Wie wird es gelagert?

### Handlungskompetenz

Die von Ihnen erstellte Checkliste ermöglicht einer Schnupperlernenden, den Abwasch der Laborutensilien korrekt durchzuführen.

**Kenntnisse:** Reinigungs- und Desinfektionsmittel, chemische Substanzen, Desinfektionspraktiken, Schutzutensilien

**Fähigkeiten:** Arbeitsorganisation, Desinfektionsmittel-Anwendung und Umgang, Schutzutensilien-Anwendung und Umgang

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sauberkeit, Genauigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie sind sich bewusst, wie wichtig saubere Laborutensilien in der Herstellung von Präparaten für den Kunden sind.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 3.2

Überprüfen Sie die Notfallapotheke der Offizin auf Vollständigkeit (Verfalldatum, fehlende Ware) und nehmen Sie, wenn nötig, Anpassungen vor.

### Handlungskompetenz

Im Falle einer Erstversorgung (Schnittverletzung, leichte Verbrennung) ist das notwendige Material griffbereit und in ausreichender Menge vorhanden.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen

**Fähigkeiten:** gesetzeskonformes Verhalten, Substanzen und Vorrichtungen – sicherheits- und umweltschutzkonforme Behandlung

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Aufmerksamkeit, Selbstständigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Motiviert durch diese Aufgabe, überprüfen Sie auch zu Hause Ihre Apotheke, bringen abgelaufene Medikamente zur Entsorgung zurück und ergänzen Fehlendes.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### Kompetenz 5: Einfacher Verkauf

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

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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 5.4

Das Telefon klingelt und Frau Müller möchte bei Ihnen eine telefonische Bestellung aufgeben.

1. Wie gehen Sie vor?
2. Welche Angaben der Kundin benötigen Sie?
3. Welche Zustellungsmöglichkeiten existieren bei Ihnen in der Apotheke (wie kommt die Ware zum Kunden)?

### Handlungskompetenz

Die notierten Punkte ermöglichen Ihnen das Erstellen eines Leitfadens für die korrekte Annahme einer telefonischen Bestellung.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Produkt- und Medikamentenkenntnisse, Ortskenntnisse, Telefongesprächsregeln

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Zeitmanagement, Sprachfertigkeit, Umgang mit Plänen (z. B. Stadtplan)

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Initiative

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Durch das Erfassen aller wichtigen Angaben (Packungsgröße, Stärke, parfümiert/unparfümiert usw.) gelangt die Bestellung korrekt zum Kunden.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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.

## 11.2 Gespräche mit Vorgesetzten

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 11.2

Ihre Berufsbildnerin führt nächste Woche mit Ihnen ein Beurteilungsgespräch durch. Wie bereiten Sie sich darauf vor?

### Handlungskompetenz

Sie haben alle nötigen Unterlagen griffbereit, können Ihre Wünsche und Anliegen formulieren und sind sich Ihrer Stärken und Schwächen bewusst.

**Kenntnisse:** Organigramm, Arbeitsvertrag, OR und ZGB, interne Regeln

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Verhandlungsfähigkeit, Kritikfähigkeit

**Haltungen:** Einfühlungsvermögen, Verantwortungsbewusstsein, Selbstsicherheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Durch die Vorbereitung auf Gespräche mit Vorgesetzten kennen Sie Ihre Rechte und Pflichten und können diese Kenntnisse auch im alltäglichen Leben einsetzen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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/r und verantwortungsvolle/r Bürgerin/Bürger am Leben der Gemeinschaft.

## 12.2 Erleben eigener Gestaltungs- und Ausdrucksfähigkeiten

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.2

Zum Thema Stoffwechsel werden neue Schaufenster dekoriert.

Sie erhalten den Auftrag, mögliche Produkte, Spezialitäten und Hilfsmittel zusammenzusuchen und mit Hilfe von Plakaten eine entsprechende Ausstellung zu kreieren.

### Handlungskompetenz

Sie lernen mit Hilfe Ihres Berufsbildners das korrekte Vorgehen bei der Vorbereitung von Themenschaufenstern (Material, Hilfsmittel, Listeneinteilung, Preisdeklaration usw.).

**Kenntnisse:** Kultur (Alltagskultur, Literatur, Musik, bildende Künste usw.)

**Fähigkeiten:** Sinn für Ästhetik, Auffassungsvermögen

**Haltungen:** Neugierde, Gewandtheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie beachten in Zukunft auch Schaufenster der anderen Branchen kritischer und übernehmen evtl. lustige Ideen und kreative Einfälle.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 12.5 Umgang mit Technik im persönlichen Bereich

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.5

Wofür verwenden Sie Ihr Handy oder Ihren PC in Ihrem Alltag?  
Welche Gefahren erkennen Sie in den genannten Geräten?

### Handlungskompetenz

Sie verwenden Internet zur Bewältigung von alltäglichen Administrationsaufgaben wie Zahlungsverkehr, Hotelbuchung, Warenbestellung usw.

**Kenntnisse:** Technologien und Medien

**Fähigkeiten:** vernetztes Denken, Auffassungsvermögen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Lernfreude

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie erkennen die Gefahren, die im Internet lauern.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## Zweites Semester

### 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

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 2.1

Erklären Sie die Warenbewirtschaftung in Ihrer Leihapotheke:

- Erstellen Sie eine Liste von den Lagerorten und den Mechanismen der Lagerverwaltung.
- Wie funktioniert Ihr Lagerverwaltungsprogramm bezüglich der Nachbestellungen?
- Erstellen Sie einen Saisonkalender, um zu wissen, welche Medikamente wann Ihren Verkaufshöhepunkt haben.

#### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, die Lagerorte zu verwalten und das Sortiment mit dem Lagerverwaltungsprogramm zu überwachen.

**Kenntnisse:** Kundschaft, Grundkenntnisse Lager und Lagerort

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Lagerverwaltungsprogramme, Arbeitsorganisation, vernetztes Denken

**Haltungen:** Selbstständigkeit, Einsatzbereitschaft, Genauigkeit

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie verfügen über ein vernetztes Denken und wissen, welche Medikamente saisonal mehr bestellt werden müssen. Sie können somit das Lager selbstständig verwalten.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 2.3 Wareneingang

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 2.3

Erstellen Sie eine Checkliste zum Wareneingang. Diese soll einer neuen Mitarbeiterin helfen, in Ihrer Abwesenheit den Wareneingang selbstständig zu erledigen.

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, den Wareneingang anhand der erstellten Checkliste selbstständig durchzuführen.

Sie bemerken fehlende oder falsche Ware und wissen, wie reagieren.

**Kenntnisse:** interne Regeln, Verfalldatenregel, FIFO (first in, first out), Lieferantenregeln, Grundkenntnisse in Statistik

**Fähigkeiten:** Lagerverwaltungsprogramm anwenden, Formulare benutzen können, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Selbstständigkeit, Gewandtheit, Ordentlichkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie können Ihre Arbeitsschritte notieren und anhand dieser Liste eine neue Mitarbeiterin einführen.

Dadurch erhalten Sie direkt ein Feedback, ob Sie diese Arbeit korrekt erledigen oder ob es noch Schwierigkeiten oder Fehler gibt.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 2.4 Rücksendungen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 2.4

Anstelle der bestellten 10 Packungen Bepanthen plus Cremes wurden vom Grossisten 10 Packungen Dafalgan Tabletten geliefert. Wie gehen Sie vor?

### Handlungskompetenz

Sie können mit nicht konformen Lieferungen umgehen.

**Kenntnisse:** interne Regeln, Grundkenntnisse in Buchhaltung und Korrespondenz, Produktkenntnisse

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Formulare benutzen, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Selbstständigkeit, Gewandtheit, Ordentlichkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie vergleichen alle Lieferungen mit der Bestellung und können selbstständig mit nicht korrekten Lieferungen umgehen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 2.5 Entsorgung von Ware

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 2.5

Eine Spitex-Mitarbeiterin bringt Ihnen eine Kiste mit Medikamenten zurück, die bei einer Wohnungsräumung ausrangiert wurden.

Erstellen Sie eine Liste, nach welchen Kriterien Sie die Medikamente sortieren.

### Handlungskompetenz

Sie erkennen die Entsorgung via Grossisten oder Sonderabfallpartner.

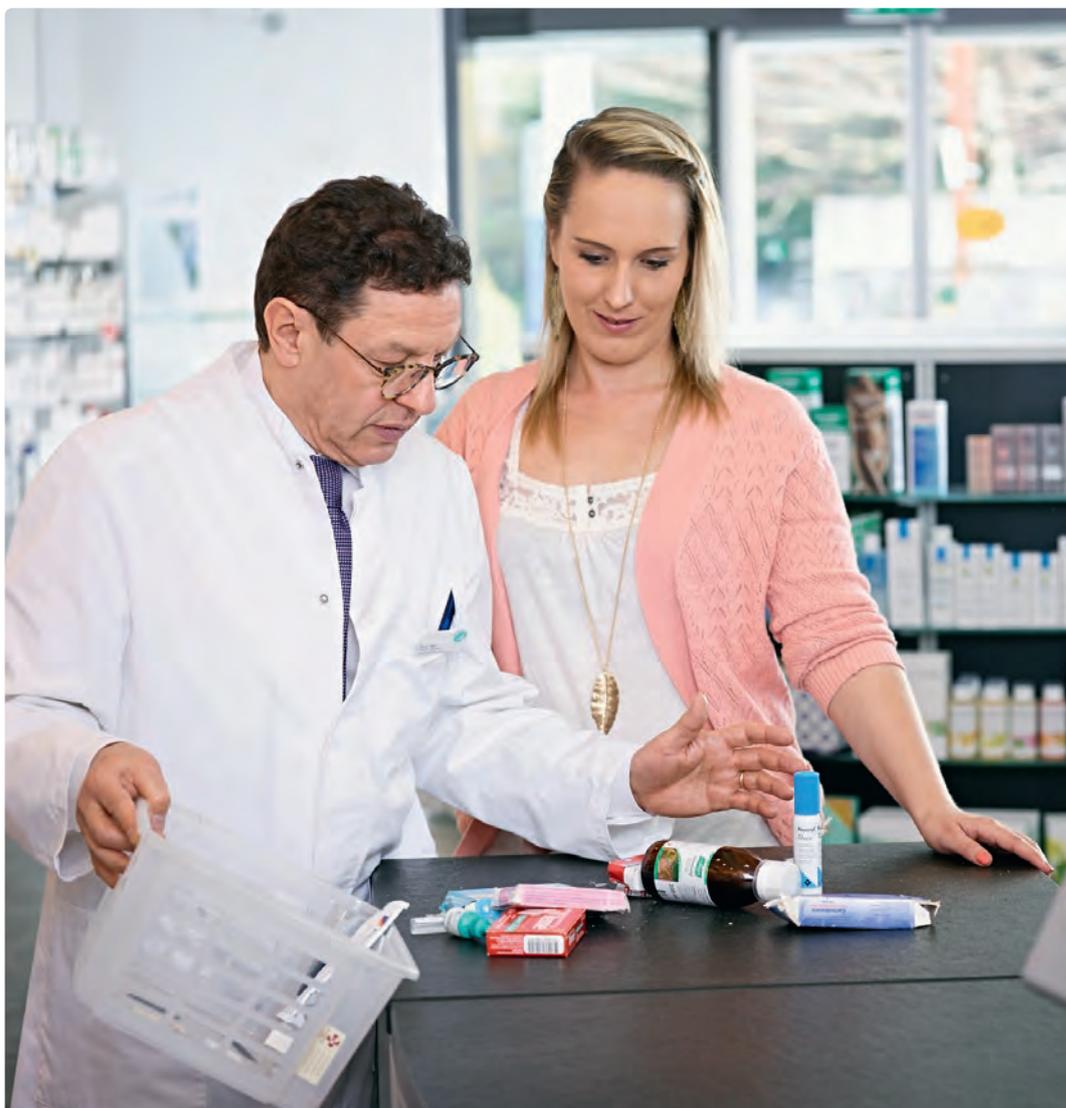
**Kenntnisse:** Grossisten- und Firmennormen, interne Regeln, Abfalltrennungsmodalitäten, Gesundheits- und Unfallpräventionsregeln, Umweltschutzregeln

**Fähigkeiten:** Medikamentenumgang, ökologisches Verhalten, Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Selbstständigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie können Ware aus dem Lager oder von Kunden entsorgen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

#### Kompetenz 4: Pharmazeutisch-technische Arbeiten

Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent verfügt über die erforderlichen technischen, 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

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 4.1

Ein Kunde verlangt Alkohol 50 % 100 ml. Sie haben in der Apotheke Ethanolum 70 % und Ethanolum 96 % zur Verfügung. Üben Sie diese Situation mit der Apothekerin / dem Apotheker und notieren Sie den genauen Ablauf sowie die genaue Etikettierung.

#### Handlungskompetenz

Sie verfügen über die erforderlichen Kenntnisse, um im Labor unter der Verantwortung der Apothekerin / des Apothekers Arzneizubereitungen herzustellen.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), apotheken-eigene Herstellungsvorschriften, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionsgefässe

**Fähigkeiten:** Verständnis der Fachterminologie, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie führen pharmazeutisch-technische Arbeiten für die Kundschaft unter der Aufsicht der Apothekerin / des Apothekers aus.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 4.2 Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern usw.

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 4.2

Eine Kundin kommt mit nebenstehendem Rezept in die Apotheke. Üben Sie mit der Apothekerin / dem Apotheker diese Situation und notieren Sie sich den genauen Vorgang.

### Handlungskompetenz

Sie stellen Produkte her und füllen diese in geeignete Gefäße ab. Sie wissen Bescheid über Etikettierung, Charge, Verfall und berechnen die Verkaufspreise. Alles unter der Aufsicht der Apothekerin / des Apothekers.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefäße

**Fähigkeiten:** Sicherheitsbestimmungen und Handlungsregeln korrekt anwenden

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen die gesetzlichen Bestimmungen und die chemisch-physikalischen Eigenschaften der Substanzen.

<b>MUSTERSPITAL</b> Universitätsspital Musterort	
Frau Muster Martha 24.5.1939	
<i>Rezept für öffentliche Apotheken</i>	
1.5.2014	
Vaselinum flavum Adeps lanae aa ad 50.0	
<b>Dr. Christoph Musterarzt</b> Klinik und Poliklinik für allgemeine Innere Medizin Musterspital 3000 Musterort	



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 4.3 Herstellung einer Teemischung

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 4.3

Eine Kundin möchte eine Teemischung herstellen lassen:

Holunderblüten 20.0  
Malvenblüten 15.0  
Fenchelfrüchte 5.0

Wie gehen Sie vor?  
Was müssen Sie beachten und welche Dosierung empfehlen Sie?

#### Handlungskompetenz

Sie kennen die lateinischen Namen der Teedrogen und stellen unter Aufsicht der Apothekerin / des Apothekers Teemischungen her. Sie wissen, was Sie bei welchen Teedrogen beachten müssen.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Produktkenntnisse, Umweltlabelkenntnisse, apothekeneigene Herstellungsvorschriften, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefäße

**Fähigkeiten:** Verständnis der Fachterminologie, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie wählen Teedrogen aus und stellen Teemischungen auf speziellen Kundenwunsch oder Rezept her.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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.

## 8.3 Umgang mit Apotheken-Software

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 8.3

Führen Sie ein kleines Inventar durch.  
Wie gehen Sie vor?

### Handlungskompetenz

Sie halten die Daten und Applikationen nach Angaben à jour.

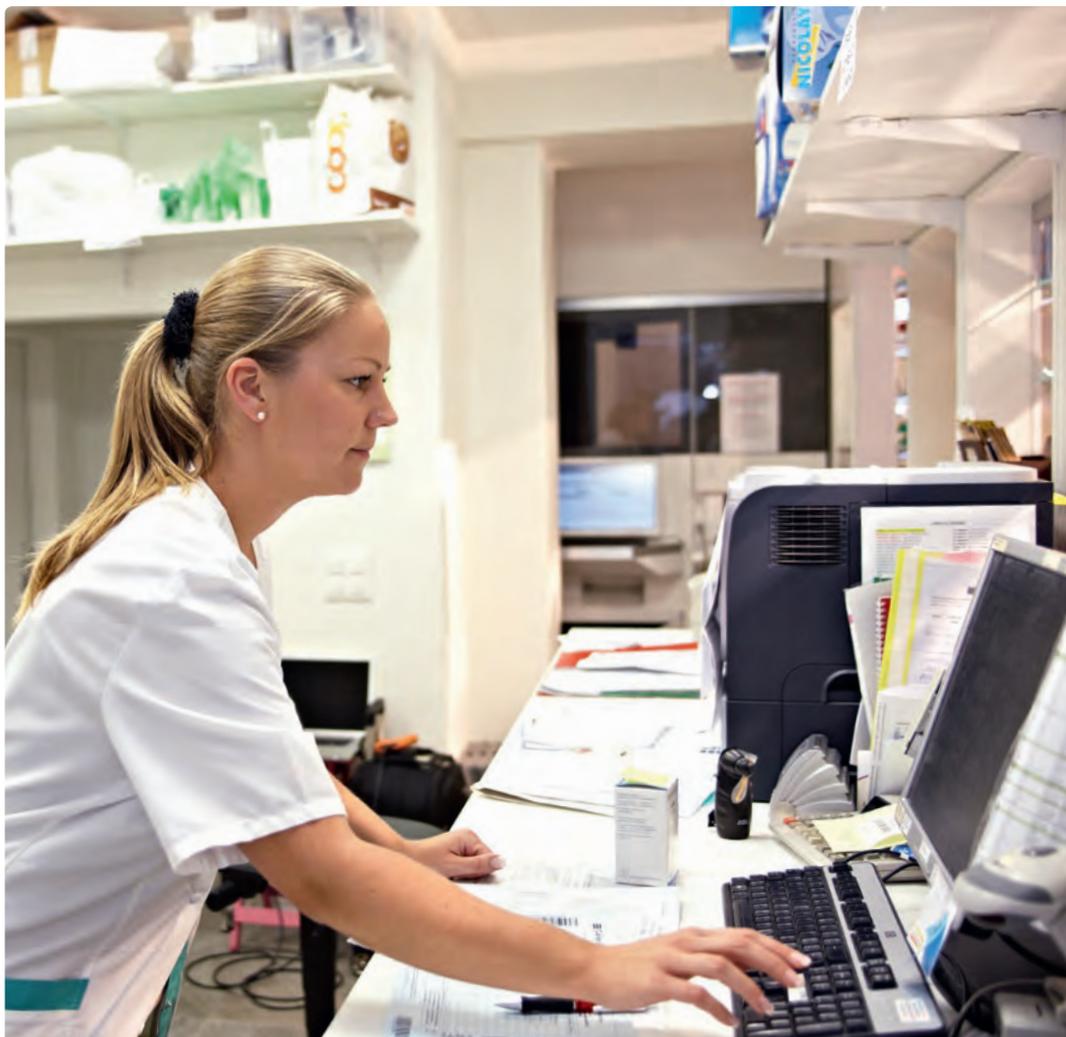
**Kenntnisse:** Grundkenntnisse in Informatik, Anwenderprogramme (Apotheken-Software)

**Fähigkeiten:** Computerbedienung

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Aufmerksamkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie setzen den Computer mit den dazugehörigen Programmen gezielt ein.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 8.4 Umgang mit Korrespondenz

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 8.4

Eines der internen Blutdruckmessgeräte muss kalibriert werden. Dafür müssen Sie das Gerät an die Firma zurückschicken. Schreiben Sie einen Begleitbrief dazu.

### Handlungskompetenz

Sie erledigen leichte Korrespondenz.

**Kenntnisse:** Korrespondenzregeln

**Fähigkeiten:** Arbeitsorganisation, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Schnelligkeit, Ordentlichkeit, Sorgfalt

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen die Korrespondenzregeln und wenden Ihre Sprachfertigkeit an. Sie vermeiden Rechtschreibfehler.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

.....

### 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/r und verantwortungsvolle/r Bürgerin/Bürger am Leben der Gemeinschaft.

## 12.6 Identitätsentwicklung und Sozialisation unter kulturell vielfältigen Bedingungen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.6

Ein Kunde, der nur russisch spricht, kommt in Ihre Leihapotheke.

Wie gehen Sie vor, um den Kunden fachgerecht beraten zu können?

### Handlungskompetenz

Sie sind fähig, mit Personen aus fremden Sprachen und Kulturen angemessen umzugehen.

**Kenntnisse:** Sozialisation und Identitätsbildung, kulturelle Vielfalt und Multikulturalität

**Fähigkeiten:** vernetztes Denken, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen, Gemeinschaftssinn

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie machen sich bewusste Gedanken über die Identitätsentwicklung und soziale Integration von anderen Menschen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schmerzlich ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## Drittes Semester

### 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.

### 2.2 Warenbestellung

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 2.2

Beschreiben Sie genau, wie Sie vorgehen müssen bei einer Grossistenbestellung.

1. Wann (wie oft am Tag) finden bei Ihnen Grossistenbestellungen statt?
2. Welche Vorbereitungen müssen getroffen werden vor einer Grossistenbestellung?
3. Beschreiben Sie genau, wie eine solche Grossistenbestellung gemacht wird.

#### Handlungskompetenz

Sie kennen den Grossistenbestellvorgang und wissen, welche Produkte direkt bei den Firmen bestellt werden.

**Kenntnisse:** interne Regeln, Grundkenntnisse des Marktes, Lieferfristen und Liefermöglichkeiten

**Fähigkeiten:** Lagerverwaltungsprogramm, Arbeitsorganisation, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Selbstständigkeit, Gewandtheit

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie lernen Doppelspurigkeiten in den Bestellungen zu vermeiden. Sie lernen die Preisangebote der verschiedenen Warenbestellvorgänge kennen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### Kompetenz 5: Einfacher Verkauf

Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent ist in der Lage, die üblichen Situationen der Verkaufstätigkeit selbstständig 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 5.1

Ein Kunde (40-jährig) kommt in die Apotheke und möchte eine Packung Mebucain Lutschtabletten kaufen.

Wie gehen Sie mit diesem Kundenwunsch um?

Beschreiben Sie oder üben Sie diesen Fall mit einer erfahrenen Pharma-Assistentin.

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, die richtigen Fragen zu stellen, damit der Kunde wirklich das passende Medikament kauft.

**Kenntnisse:** Produkte und Medikamente, Good Welcoming Practice, Patientendossier, Compliance, POS-Funktionen

**Fähigkeiten:** Auffassungsgabe und Reaktionsfähigkeit, Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Initiative, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie nutzen Ihre Fachkenntnisse, um den Erwartungen dieses Kunden gerecht zu werden.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 5.2 Verkauf von OTC-Präparaten

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 5.2

Erklären Sie, was OTC-Präparate sind. Was bedeutet «OTC»? Nennen Sie fünf Beispiele von OTC-Präparaten.

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, eine Verkaufshandlung mit einem OTC-Präparat durchzuführen.

**Kenntnisse:** Eigenschaften der Produkte (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, POS-Funktion

**Fähigkeiten:** Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie nutzen Ihre fachliche Kommunikationsfähigkeit und kennen die Verkaufstechniken zu den OTC-Präparaten.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 5.3 Verkauf von Parapharmazeutika

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 5.3

1. Was sind Parapharmazeutika?  
Nennen Sie fünf Beispiele von Parapharmazeutika.
2. Eine Kundin wünscht eine Zahnpasta, welche die Zähne weiss machen soll.  
Wie gehen Sie vor?

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, eine Verkaufshandlung mit Parapharmazeutika durchzuführen.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse der Diätetika, der Sanitätsartikel sowie der Natur- und Pflegeprodukte, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung

**Fähigkeiten:** aufmerksames Zuhören, Kunden und Kundinnen gemäss Typologien und kultureller Verschiedenheit erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

In der Apotheke lernen Sie aufmerksames Zuhören und lernen viele kulturelle Verschiedenheiten kennen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 5.5 Abschluss der Verkaufshandlung

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 5.5

Welche Handlungen gehören zum Abschluss eines Verkaufs?  
Nennen Sie drei Punkte.

### Handlungskompetenz

Sie bestärken die Kunden in ihrer Produktwahl und stellen die richtige Anwendung sicher. Sie kassieren ein und bereiten die Produkte zur Mitnahme vor.

**Kenntnisse:** interne Regeln, Kassensbedienung, Zusatzempfehlungen

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Zeitmanagement, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit, Initiative

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie haben genug Verantwortungsbewusstsein, um selbstständig einen Verkauf durchzuführen und abzuschliessen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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 Routearbeiten 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.

## 6.3 Abgabe eines rezeptpflichtigen Medikaments ohne Rezept

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 6.3

Eine Frau (ca. 45-jährig) kommt am Samstagnachmittag in die Apotheke und fragt, ob sie ausnahmsweise Noroxin Tabletten wegen einer beginnenden Blasenentzündung erhalten könne.

Beschreiben Sie genau, wie ein solcher Fall in Ihrer Apotheke behandelt wird.

### Handlungskompetenz

Sie kennen Ihre Grenzen und sind in der Lage zu entscheiden, wann Sie eine/n Apotheker/in hinzuziehen müssen.

**Fähigkeiten:** Situationsbeurteilung, Sprachfertigkeit, Reaktionsvermögen in Notfallsituationen, Kommunikationsfähigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Initiative, Selbstsicherheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie können die Situation beurteilen und haben Reaktionsvermögen in Notfallsituationen. Zudem kennen Sie die Regeln bei rezeptpflichtigen Medikamenten.

**Kenntnisse:** Medikamente, Berufsethik



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

**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.

**9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika****Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.3**

Eine Kundin (ca. 30-jährig) kommt in die Apotheke und möchte sich beraten lassen wegen ihrer Haarprobleme: Sie hat trockene, spröde, widerspenstige Haare (mittlere Länge).

Üben Sie diese Beratung mit einer erfahrenen Pharma-Assistentin und dokumentieren Sie den ganzen Vorgang ausführlich.

**Handlungskompetenz**

Sie verfügen über die nötige Fachkenntnis, um die Kundin fachgerecht zu beraten.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse der Diätetika, der Sanitätsartikel sowie der Natur- und Pflegeprodukte, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung

**Fähigkeiten:** Kundentypologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen

**Hintergrund dieser Handlungskompetenz**

Sie werden sich in Zukunft auch in anderen Geschäften bei den Kosmetika umsehen und so Tipps einholen für Ihre Apotheke.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schmerzlich ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 9.8 Umgang mit Mietartikeln

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.8

Eine Kundin möchte bei Ihnen eine elektrische Milchpumpe mieten. Wie gehen Sie vor?

### Handlungskompetenz

Sie wissen, welche Mietartikel es in Ihrer Leihapotheke gibt, und kennen die Artikel sowie Mietformulare dazu.

**Kenntnisse:** Produktkenntnisse, Mietartikelhandling, Mietpreisberechnung, Mietformulare

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Mietartikelhandling

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen sich im Mietartikelhandling aus und können den Kunden die Anwendung der Mietartikel erklären.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 11.1

Lesen Sie sorgfältig mit einer erfahrenen Pharma-Assistentin zusammen das Leitbild Ihrer Leihapotheke durch. Fragen Sie nach, wenn Ihnen Inhalte unklar sind. Nennen Sie zwei Gedanken aus dem Leitbild, die Sie als wichtig erachten.

### Handlungskompetenz

Sie nehmen Ihre berufliche Verantwortung wahr.

**Kenntnisse:** Leitbild der Apotheke, Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin, Kundenanforderungen, ethische Grundsätze

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Selbstkritik, Argumentation

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Selbstsicherheit, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Ihnen sind die Rechte und Pflichten einer Pharma-Assistentin bekannt. Sie verstehen und kennen das Leitbild der Apotheke.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schmerzlich ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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/r und verantwortungsvolle/r Bürgerin/Bürger am Leben der Gemeinschaft.

## 12.3 Aktive Beteiligung am demokratischen Prozess

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.3

Was bedeutet es für Sie, volljährig und urteilsfähig zu sein? (Ab dem 18. Lebensjahr ist man volljährig und damit urteilsfähig.)

### Handlungskompetenz

Welche Rechte erhalten Sie mit der Volljährigkeit? Welche Pflichten kommen auf Sie zu mit der Volljährigkeit?

**Kenntnisse:** staatliche und politische Institutionen

**Fähigkeiten:** vernetztes Denken, Auffassungsvermögen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gemeinschaftssinn, Einsatzbereitschaft

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie bilden sich konstant eine persönliche Meinung in gesellschaftlich bedeutsamen Themen und beteiligen sich an den Grundaktivitäten des politisch-demokratischen Prozesses wie Wahlen und Abstimmungen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## Viertes Semester

### 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

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 6.1

Ein Kunde kommt mit dem nebenstehenden Rezept des Hausarztes in die Apotheke. Geben Sie das Rezept im Computer ein, klären Sie ab, ob es Generika gibt, schreiben Sie die korrekten Dosierungsetiketten. Notieren Sie, was Sie dem Kunden bei der Abgabe erläutern würden.

#### Handlungskompetenz

Erfassen von Rezepten mit der Apotheken-Software, Austausch von Originalpräparaten durch Generika, Kommunikation mit dem Kunden im Zusammenhang mit Rezepten.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Medikamenten- und Listen-zuteilung (SL usw.), Rezeptfachjargon, Medikamente, Abkommen zwischen Apotheken und Krankenkassen

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Handschriften und Rezeptfachjargon der Ärzte/Ärztinnen erkennen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Ich gewinne Sicherheit im Umgang mit Rezepten und kann Originalpräparate durch Generika ersetzen.

MUSTERSPITAL Universitätsspital Musterort			
Frau Muster Martha		24.5.1939	
<b>Rezept für öffentliche Apotheken</b>			
		1.5.2014	
	Morgen	Mittag	Abend
1 OP Brufen 400	1	1	1
1 OP Dafalgan 1 Gramm Brausetablette	1	1	1
1 OP Pantozol 40	1	0	0
	solange Brufen		
<b>Dr. Christoph Musterarzt</b> Klinik und Poliklinik für allgemeine Innere Medizin Musterspital 3000 Musterort			

**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

### 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.

## 8.2 Rechnungsstellung an Privatkunden

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 8.2

Eine Kundin bestellt telefonisch eine Packung Berocca Brausetabletten 30 Stück mit Orangenaroma, die man ihr per Post zustellen soll.

Erstellen Sie für die Kundin eine Rechnung.

### Handlungskompetenz

Rechnungen erstellen mit der Apotheken-Software oder apothekeneigenen Buchhaltung. Überlegen Sie sich, was alles mit der Post verschickt werden darf.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse in Buchhaltung

**Fähigkeiten:** Computerbedienung

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie können eine korrekte Rechnung erstellen. Sie sind sich bewusst, dass man nicht alle Produkte der Apotheke unvoreingenommen per Post verschicken darf.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

### 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.1

Eine Kundin möchte ein Präparat gegen Magenbrennen kaufen.

Klären Sie mit geeigneten Fragetechniken (Good welcoming practice, LINDAAFF) ab, welche Präparate für die Frau in Frage kommen.

Welche Risikosituationen sind speziell zu beachten?

### Handlungskompetenz

Anwendung von Good welcoming practice und LINDAAFF, Risikosituationen erkennen und entsprechend beurteilen und eigene Grenzen erkennen. Diverse Produkte aus dem OTC-Bereich empfehlen und deren korrekte Anwendung erläutern können. Zusatzempfehlungen machen können.

**Kenntnisse:** Eigenschaften der Produkte (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)

**Fähigkeiten:** Kundentypologien erkennen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Durch das Üben von häufig vorkommenden Beratungssituationen gewinnen Sie an Sicherheit bei der Kundenbetreuung.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 9.2 Beratung im OTC-Bereich

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.2

Ein Kunde, der schon seit einigen Jahren an Heuschnupfen leidet, kommt in die Apotheke und möchte sich über die neuen Therapien informieren.

### Handlungskompetenz

Sie kennen die Therapien gegen Heuschnupfen sowohl in der herkömmlichen als auch in der alternativen Medizin.

**Kenntnisse:** Eigenschaften der Produkte (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, POS-Funktion

**Fähigkeiten:** Kundentypologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen eine Auswahl von OTC-Therapien sowie auch aus der Alternativmedizin und können jeweils das richtige Präparat dem entsprechenden Kunden empfehlen. Sie kennen sich mit den gängigen Mitteln der Informationsbeschaffung (Bücher, Kataloge, Computer, Internet) in der Apotheke aus und finden rasch die gewünschten Informationen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

Weitere Kontrolle:

.....

## 9.4 Zusammenstellen eines Apothekensets

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.4

Eine Familie geht mit ihrem 7-jährigen Sohn für eine Woche in die Berge zum Wandern. Stellen Sie der Familie eine entsprechende kleine Reiseapotheke zusammen. Die Apotheke sollte nicht mehr als CHF 100.– kosten.

### Handlungskompetenz

Zusammenstellen einer geeigneten Reiseapotheke, die sowohl Medikamente für den Notfall als auch Verbandsmaterial enthält. Die Apotheke sollte gut in einem Rucksack Platz haben und das Budget der Familie soll eingehalten werden. Welches sind die speziellen Bedürfnisse von Familien mit Kindern?

**Kenntnisse:** Erste Hilfe, Material, Behandlung kleinerer Notfälle, Pathologie

**Fähigkeiten:** Zusammenstellen eines nicht zu breit gefassten Spektrums an nützlichen Medikamenten, Erfassung und Anpassung an die Bedürfnisse der betreffenden Person, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Kundentypologien erkennen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Gewandtheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie erstellen eine Checkliste für Reiseapotheken, die Sie bei Bedarf ausdrucken und dem Kunden mitgeben können. Die Liste kann für verschiedene Bedürfnisse angepasst werden (Familien, Tropenreisen, Badeurlaub, Trekking usw.).



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 9.5 Erste-Hilfe-Leistung

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.5

Ein junger Mann ist mit dem Velo gestürzt und hat sich das Knie aufgeschürft. Leisten Sie Erste Hilfe und notieren Sie Ihr Vorgehen.

### Handlungskompetenz

Sie kennen die Grundregeln der Ersten Hilfe und können auch eine entsprechende Triage vornehmen. Sie kennen diverse Wundauflagen, die in der Ersten Hilfe eingesetzt werden, und können dem Kunden die nötigen Informationen für eine Nachbehandlung geben.

Sie können das in einem Kurs erlernte praktische Wissen in die Tat umsetzen. Sie können den Patienten und sich vor Infektionen schützen.

**Kenntnisse:** Erste Hilfe

**Fähigkeiten:** Erkennen von heiklen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, präventive Massnahmen gegen Infektionskrankheiten anwenden

**Haltungen:** Gewandtheit, Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen den Inhalt des Erste-Hilfe-Koffers der Apotheke und sind im Umgang mit Notfallsituationen sicherer geworden.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

## Fünftes Semester

### 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.

### 6.2 Vorbereitung und Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 6.2

Sie sollen das nebenstehende Rezept ausführen. Wie gehen Sie vor?

Überlegen Sie sich jeden Schritt, den Sie machen, bis die Medikamente abgabebereit sind.

#### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, alle Tätigkeiten zur Verwaltung und Bearbeitung von Rezepten auszuführen.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Medikamente

**Fähigkeiten:** aufmerksames Zuhören, Umgang mit schwierigen Patienten und Situationen, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Medikamentenhandling

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Unter Aufsicht und Anweisung der Apothekerin / des Apothekers bereiten Sie Medikamente zum Abgeben, zur Einnahme unter Aufsicht bzw. zur autonomen Anwendung gemäss ärztlichem Rezept vor.

MUSTERSPITAL Universitätsspital Musterort			
Frau Muster Martha		24.5.1939	
<b>Rezept für öffentliche Apotheken</b>			
			1.5.2014
	Morgen	Mittag	Abend
Rp. Marcumar Tabl.	gemäss Quickkarte		
Rp. Metformin 850	1	-	-
Rp. Glimeryl Mepha 4 mg	0.5	-	-
Rp. Prednison 5 mg	2	bis inkl. 6.5.2014	
Rp. Prednison 5 mg	1	7.5. und 8.5., dann Stopp	
Rp. Symbicort 100/6	1	-	1
<b>Dr. Christoph Musterarzt</b> Klinik und Poliklinik für allgemeine Innere Medizin Musterspital 3000 Musterort			

**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### Kompetenz 7: Kontakt 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 7.1

Ein Kunde möchte auf sein Dauerrezept 1 Packung Timiptioc Augentropfen beziehen. Das Rezept ist seit einem Monat abgelaufen. Beschreiben Sie genau, wie eine solche Situation in Ihrer Lehrapotheke gelöst wird.

### Handlungskompetenz

Sie stellen die medikamentöse Therapie auch ohne vorliegendes Rezept her.

**Kenntnisse:** Patientendossier

**Fähigkeiten:** Kontrolle der Compliance und Missbrauchsproblematik, Situationseinschätzung, Kommunikationsfähigkeiten, Kundentypologien

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kontaktieren vor Abgabe den Arzt zur Überprüfung des Medikamentes, der Dosis und Dosierung nach Absprache mit der Apothekerin / dem Apotheker.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 7.2 Nachträgliche Einforderung von Rezepten

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 7.2

Sie dürfen für einen Kunden als Vorbezug eine Packung Madopar DR 250 mg Tabletten abgeben. Wie gehen Sie vor?

### Handlungskompetenz

Sie wissen, was beim Einfordern eines Rezeptes mit diesem Medikament wichtig ist.

**Kenntnisse:** interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, Berufsethik

**Fähigkeiten:** Kundentypologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Kontaktaufnahme mit dem Kunden oder dem Arzt

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie fordern nachträglich die Rezepte bei der Kundschaft oder bei den Ärzten ein.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 7.3 Einforderung von Versicherungsnachweisen und Kundendaten

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 7.3

Die Spitex hat bei Ihnen ein Rezept für eine betagte Kundin eingelöst und konnte die genauen Angaben für die Krankenkasse nicht angeben. Welche Möglichkeiten haben Sie, um die genauen Angaben der Krankenkasse zu bekommen?

### Handlungskompetenz

Sie fordern Versicherungsnachweise und persönliche Daten der Kundschaft für eine Verrechnung ein.

**Kenntnisse:** interne Regeln, Datenschutzbestimmungen, Berufsethik

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Arbeitsorganisation

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Geduld, Durchhaltevermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie arbeiten selbstständig mit den Abrechnungspartnern (OFAC, IFAK u.a.), Krankenkassen und Versicherungen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

## 7.4 Anfragen und Auskünfte an Arztpraxen, Heime usw.

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 7.4

Ein Arzt verordnet ein Medikament, das zurzeit nicht lieferbar ist. Wie können Sie erfahren, wie lange das Medikament nicht lieferbar sein wird? Üben Sie anhand eines Rollenspiels mit einer erfahrenen Pharma-Assistentin, wie Sie den Arzt über diese Situation informieren.

### Handlungskompetenz

Sie erkennen Situationen, in denen Sie Kontakt mit Partnern im Gesundheitswesen aufnehmen müssen.

**Kenntnisse:** Medikamente, systematisches Führen von Patientendossiers, Galenik

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Benützung einschlägiger Informationsquellen, aufmerksames Zuhören

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit, Selbstsicherheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Auf Anweisung der Apothekerin / des Apothekers können Sie Auskünfte an Arztpraxen, Heime usw. bezüglich Galenik, Einnahmeschwierigkeiten und Lieferschwierigkeiten geben.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 8.1

Ein Kunde kommt ziemlich aufgebracht in die Apotheke und sagt, dass man ihm die Packung Supradyn Brausetabletten, die er vorhin zusammen mit anderen Produkten gekauft hat, nicht mitgegeben habe. Sie wissen genau, dass Sie diese miteingepackt haben.

Wie verhalten Sie sich in dieser Situation?

### Handlungskompetenz

Welche Regeln gelten in Ihrer Lehrapotheke für solche und ähnliche Situationen?

**Kenntnisse:** gesetzliche Bestimmungen, interne Regeln, Sozialsystem

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Kommunikationsfähigkeit, Sprachfertigkeit, Problemanalyse, aufmerksames Zuhören

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Selbstständigkeit, Selbstsicherheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie nehmen Reklamationen mündlich und schriftlich entgegen. Sie überprüfen die Berechtigung einer Reklamation, analysieren das Problem und suchen nach Lösungen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 8.5 Debitoren/Kreditoren und Kassa-Kontrolle

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 8.5

Nach Geschäftsschluss wird in Ihrer Lehrapotheke der Kassenbestand ermittelt. Fragen Sie Ihre Ausbilderin oder Ihren Ausbilder, ob Sie einmal bei einem Kassenabschluss dabei sein können oder ihn selber machen dürfen.

### Handlungskompetenz

Sie sind in der Lage, selbstständig einen Kassenabschluss durchzuführen.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse in Buchhaltung, Rechnungswesen

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, Arbeitsorganisation

**Haltungen:** Genauigkeit, Ehrlichkeit, Diskretion

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kontrollieren die Debitoren/Kreditoren und den Kassa-Bestand der Apotheke.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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.

## 9.6 Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.6

Ein Kunde aus Deutschland hat seine Medikamente zu Hause vergessen:

- Carvedilol-Ratiopharm 25 mg
- Citalopram beta 30 mg

Wie lösen Sie in Ihrer Leihapotheke dieses Problem? Beschreiben Sie Schritt für Schritt den Vorgang für die Lösung.

### Handlungskompetenz

Sie lernen die Bedürfnisse der Kunden kennen und können ihnen die geeignete und gezielte Beratung sowie Unterstützung anbieten.

**Kenntnisse:** Medikamente, Sprachfertigkeit, Lieferfristen, Bestellmodalitäten

**Fähigkeiten:** Situationsanalyse, Sprachfertigkeit, Benützung einschlägiger Informationsquellen (Computerbedienung, Bücher), Kommunikationsfähigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Initiative, Selbstsicherheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Mit Hilfe der Apothekerin / des Apothekers lösen Sie das Problem von Kunden, die ein ausländisches Produkt benötigen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 9.9 Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.9

Eine Kundin mittleren Alters möchte bei Ihnen eine Packung Temesta expidet 1,0 mg 50 Tabletten auf ein Dauerrezept wiederholen. Bei der Überprüfung Ihrer Historie bemerken Sie, dass die Kundin bereits vor zwei Wochen 50 Tabletten Temesta expidet bezogen hat.

Welche Regeln gelten für solche Situationen? Üben Sie diese Situation mit einer erfahrenen Pharma-Assistentin als Rollenspiel.

### Handlungskompetenz

Sie erkennen Verdachtsfälle und leiten diese an die Apothekerin / den Apotheker zur Orientierung der zuständigen Stelle weiter.

**Kenntnisse:** Medikamente, Normaldosen, Entzugsscheinungssymptome, Raucherentwöhnung, Rezepte und Rezeptgültigkeit, soziale Implikationen von Abhängigen, Patientendossier

**Fähigkeiten:** Umgang mit schwierigen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Erinnerungsvermögen, Kundentypologien erkennen

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gewandtheit, Diskretion

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie unterstützen die Apothekerin / den Apotheker in der Betreuung von Kunden im Bereich Suchtentwöhnung.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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.

## 11.3 Kompetenzmanagement

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 11.3

Der Beruf der Pharma-Assistentin ist sehr abwechslungsreich. Dabei gibt es die Möglichkeit, sich mit gewissen Themen (Kosmetik, Säuglingsernährung, Alternativmedizin, Veterinärmedizin, Lagerbewirtschaftung, Krankenkassenabrechnung, Personalführung usw.) eingehender zu befassen, als es während der Lehrzeit möglich ist. Erstellen Sie eine Liste mit Themen, die Sie besonders interessant finden. Wie ist das Vorgehen, wenn Sie sich in diesem Bereich nach der Ausbildung fortbilden möchten?

### Handlungskompetenz

Sie erkennen die verschiedenen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die es Ihnen als Pharma-Assistent/in ermöglichen, sich vermehrt in der Apotheke einzubringen.

**Kenntnisse:** Rechte und Pflichten der Pharma-Assistentin / des Pharma-Assistenten, Weiter- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Arbeitsmarktverhältnisse

**Fähigkeiten:** Selbst- und Situationsanalyse, Planungsfähigkeit

**Haltungen:** Lern- und Innovationsfreude, Selbstsicherheit, Initiative

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Motivation für die Ausbildung durch die Möglichkeit, sich ein Ziel zu setzen, welches ausserhalb des Lehrabschlusses liegt.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

---

### 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/r und verantwortungsvolle/r Bürgerin/Bürger am Leben der Gemeinschaft.

## 12.1 Auseinandersetzung mit politischen, ökonomischen und soziokulturellen Themen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.1

Welchen Religionsgemeinschaften gehören Ihre Teammitglieder an?

Machen Sie eine Umfrage und versuchen Sie zu erfahren, welches der wichtigste Feiertag für diese Personen ist.

### Handlungskompetenz

Sie erfahren im Gespräch mit Ihren Kolleginnen und Kollegen Interessantes über andere Religionen und ihre Rituale.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse in Gesundheits- und Sozialpolitik sowie in Betriebswirtschaft und Marktwirtschaft (v.a. bezüglich Apotheke als KMU), Einsicht in soziale Probleme, Rolle der Apotheke im lokalen Umfeld

**Fähigkeiten:** Diskussionsfähigkeit, Argumentation, Kommunikationsfähigkeit, Dialogfähigkeit, Sprachfertigkeit, Kritikfähigkeit, aufmerksames Zuhören, Sprachfertigkeit

**Haltungen:** Meinungstoleranz, Interesse am Umfeld, Einfühlungsvermögen

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Die erhaltenen Informationen aus der Umfrage erlauben Ihnen, anforderungsreiche Situationen im Team und im Berufsalltag (Ramadan, Feiertage usw.) besser zu bewältigen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schmerzlich ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

## 12.4 Beanspruchung rechtlicher Institutionen in Konfliktsituationen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 12.4

Aufgrund des Personalmangels will Ihnen Ihre Chefin/Ihr Chef eine Woche Ferien streichen bzw. auszahlen. Sie wollen jedoch diese Woche beziehen und diese zum Lernen nutzen.

### Handlungskompetenz

In einem Arbeitskonflikt, in den Sie persönlich involviert sind, beanspruchen Sie die öffentlich-rechtlich zuständigen Informations- und Beratungsstellen.

**Kenntnisse:** Ethik und Moral, gesetzliche Bestimmungen, Recht, Rechtsinstitutionen

**Fähigkeiten:** vernetztes Denken, Auffassungsvermögen, Sinn für Gerechtigkeit

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gemeinschaftssinn

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie lernen die gesetzlichen Bestimmungen, das Recht und die Rechtsinstitutionen kennen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## Sechstes Semester

### 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 Routearbeiten 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.

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

#### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 6.4

Beantworten Sie die folgenden Fragen:

- Wie gehen Sie vor, wenn Sie den Auftrag bekommen, die Rezepte zu versenden?
- Wohin werden die Rezepte geschickt?
- Wie häufig werden die Rezepte verschickt?
- Welche Massnahmen werden ergriffen, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten?

Vergleichen Sie die Antworten mit denjenigen einer Kollegin im gleichen Ausbildungsjahr, die in einer anderen Apotheke arbeitet.

#### Handlungskompetenz

Sie lernen verschiedene Möglichkeiten kennen, wie in dieser Situation vorgegangen werden kann.

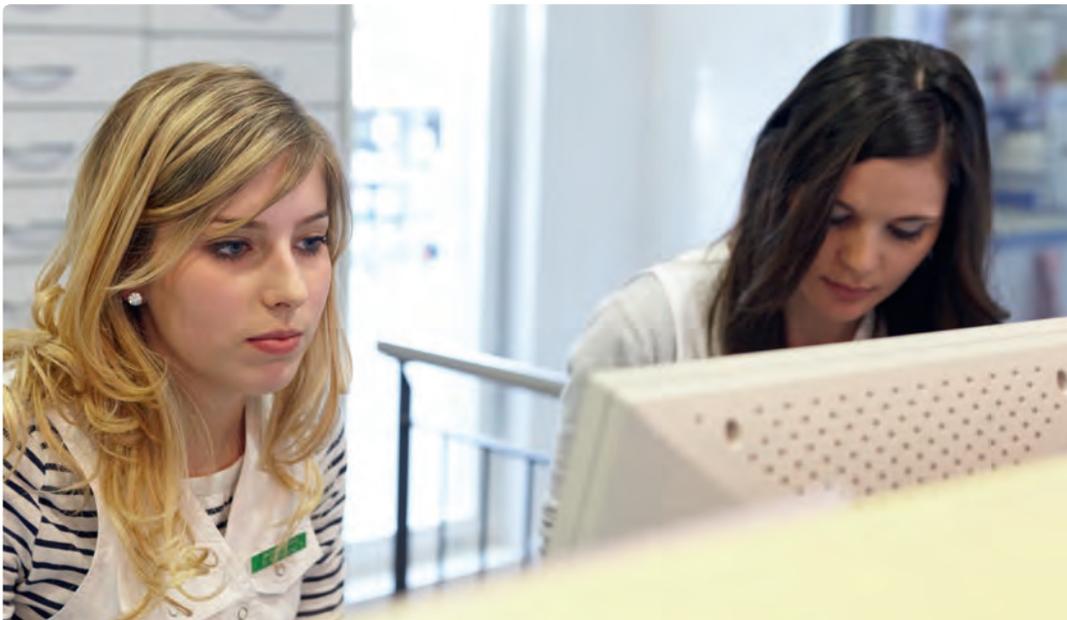
**Kenntnisse:** gesetzliche Bestimmungen, Sicherheitsbestimmungen

**Fähigkeiten:** Computerbedienung, exakte Arbeitsweise

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Genauigkeit

#### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie führen eine Zustellung der Rezepte selbstständig aus.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

### 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.

## 9.7 Reise- und Impfauskünfte

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 9.7

Eine Kundin möchte mit ihrem Sohn (8 Jahre alt) in zwei Monaten nach Kenia in den Urlaub fliegen, um sich Tiere in der Wildnis anzusehen. Erarbeiten Sie selbstständig die nötigen Auskünfte:

- Welche Impfungen werden benötigt?
- Welche Medikamente sollte die Kundin mitnehmen?

Schreiben Sie sich das genaue Vorgehen auf.

### Handlungskompetenz

Sie bereiten sich selbstständig auf eine entsprechende Beratung vor, sodass Sie die Empfehlungen nach Absprache mit einer Apothekerin / einem Apotheker weitergeben können.

**Kenntnisse:** spezialisierte Informationsquellen, Hygiene und Ernährungshinweise, Medikamente

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Selbstständigkeit, Gewandtheit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie erarbeiten selbstständig Informationen zu komplexeren Beratungssituationen.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

.....

.....

.....

Fähigkeiten:

.....

.....

.....

Haltungen:

.....

.....

.....

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

.....

.....

.....

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

.....

.....

.....

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

.....

.....

.....

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

.....

.....

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

.....

.....

Weitere Kontrolle:

.....

---

### 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

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 10.1

Gestalten Sie in Ihrer Leihapotheke eine Warenpräsentation. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit mit Fotos für Ihre Lerndokumentation.

### Handlungskompetenz

Sie gestalten thematisch aktuelle, attraktive und verkaufsfördernde Ausstellungen.

**Kenntnisse:** Grundkenntnisse in Verkaufsförderung und Merchandising, Listenkenntnisse der Medikamente

**Fähigkeiten:** Handfertigkeit, Kontakte mit den Lieferanten (Prospekte, Muster usw.), Sinn für Ästhetik

**Haltungen:** Kreativität, Ordentlichkeit

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie kennen die Techniken und Grundsätze der Verkaufsförderung.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 10.2 Zusammenarbeit mit Firmen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 10.2

In Ihrer Leihapotheke werden oftmals Wareneinkäufe direkt mit Vertretern von Firmen verhandelt. Nennen Sie drei Firmen, bei welchen Ihre Leihapotheke direkt einkauft.

Fragen Sie Ihren Ausbilder, ob Sie bei einem Gespräch mit einem Vertreter einer Firma einmal dabei sein dürfen. Dokumentieren Sie den Inhalt des Gesprächs.

### Handlungskompetenz

Sie kennen die verschiedenen Hersteller und Grossisten und sind in der Lage, die Ware zu den besten Konditionen einzukaufen.

**Kenntnisse:** Firmen, Handelsvertreter und Produkte, Lagerbewirtschaftung, Grundkenntnisse in Logistik und Buchhaltung

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung, Arbeitsorganisation

**Haltungen:** Selbstsicherheit, Verantwortungsbewusstsein

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie organisieren und pflegen Kontakte mit Handelsvertretern und holen Informationen über Sonderangebote ein.



**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---

## 10.3 Durchführung von Gesundheits- und Verkaufsförderungskampagnen

### Beispiel einer Aufgabe zur Situation 10.3

Beschreiben Sie, welche Gesundheits- und Verkaufsförderungskampagnen in Ihrer Lehrapotheke durchgeführt werden. Dokumentieren Sie eine Gesundheits- oder Verkaufskampagne, welche in Ihrer Lehrapotheke durchgeführt wird. Üben Sie mit einem Rollenspiel, wie Sie einen Kunden auf ein spezifisches Thema aufmerksam machen.

### Handlungskompetenz

Sie nehmen an Kampagnen und Aktionen zur Förderung der öffentlichen Gesundheit und zur Verkaufsförderung teil.

**Kenntnisse:** Präventionsmassnahmen, Medikamente

**Fähigkeiten:** Kommunikationsfähigkeit, Kundentypologien erkennen, Arbeitsorganisation

**Haltungen:** Verantwortungsbewusstsein, Gewandtheit, Kreativität

### Hintergrund dieser Handlungskompetenz

Sie können in der Apotheke Kampagnen zur Gesundheits- und Verkaufsförderung umsetzen.



**Ihr einfacher Weg  
zum Impfschutz.**

Beratung jetzt in  
Ihrer Apotheke.

**Informiert  
bleiben mit dem  
elektronischen  
Impfausweis**

pharmaSuisse   
Schweizerischer Apothekerverband

**Folgende Ressourcen benötige ich in dieser Situation:**

Kenntnisse:

---

---

---

---

Fähigkeiten:

---

---

---

---

Haltungen:

---

---

---

---

**Das klappt sehr gut – ich kann's:**

---

---

---

---

**Ich bin mir noch unsicher – ich werde in den nächsten Semestern noch daran arbeiten müssen:**

---

---

---

---

Besonders beachten werde ich / schwergefallen ist mir:

---

---

---

---

**Nächstes Beurteilungsgespräch:**

---

---

---

---

**Visum Ausbildungsperson (Datum, Unterschrift):**

Nach dem Einführungssemester:

---

---

---

---

Weitere Kontrolle:

---

---