

## **Bildungsplan**

zur Verordnung des SBFJ vom 9. Juli 2021 über die berufliche Grundbildung für

## **Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

vom 9. Juli 2021

**Berufsnummer 70611**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Berufspädagogische Grundlagen</b> .....	<b>4</b>
2.1 Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	4
2.2 Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	5
2.3 Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom) .....	5
2.4 Zusammenarbeit der Lernorte .....	6
<b>3. Qualifikationsprofil</b> .....	<b>7</b>
3.1 Berufsbild .....	7
3.2 Übersicht der Handlungskompetenzen .....	9
3.3 Anforderungsniveau des Berufes .....	9
<b>4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort</b> .....	<b>10</b>
Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden .....	10
Handlungskompetenzbereich b: .....	16
Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln. ....	16
Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen.....	19
Handlungskompetenzbereich d: Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten .....	23
Handlungskompetenzbereich e: Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben.....	27
<b>Erstellung</b> .....	<b>30</b>
<b>Anhang 1 – Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität</b> .....	<b>31</b>
<b>Anhang 2 – Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes</b> .....	<b>32</b>
<b>Anhang 3 – Verwandte Berufe</b> .....	<b>35</b>
<b>Anhang 4 – Fachglossar Apotheke</b> .....	<b>36</b>
<b>Anhang 5 – Allgemeines Glossar</b> .....	<b>37</b>
<b>Anhang 6 – Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen</b> .....	<b>40</b>

## Abkürzungsverzeichnis

<b>BAG</b>	Bundesamt für Gesundheit
<b>BBG</b>	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
<b>BBV</b>	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
<b>BiVo</b>	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
<b>EFZ</b>	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
<b>OdA</b>	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
<b>SBFI</b>	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
<b>SDBB</b>	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung   Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
<b>SECO</b>	Staatssekretariat für Wirtschaft
<b>Suva</b>	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt
<b>üK</b>	überbetrieblicher Kurs

## 1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität<sup>1</sup> der beruflichen Grundbildung für Fachfrauen Apotheke und Fachmänner Apotheke mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

---

<sup>1</sup> vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 9 der Verordnung des SBF über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke EFZ

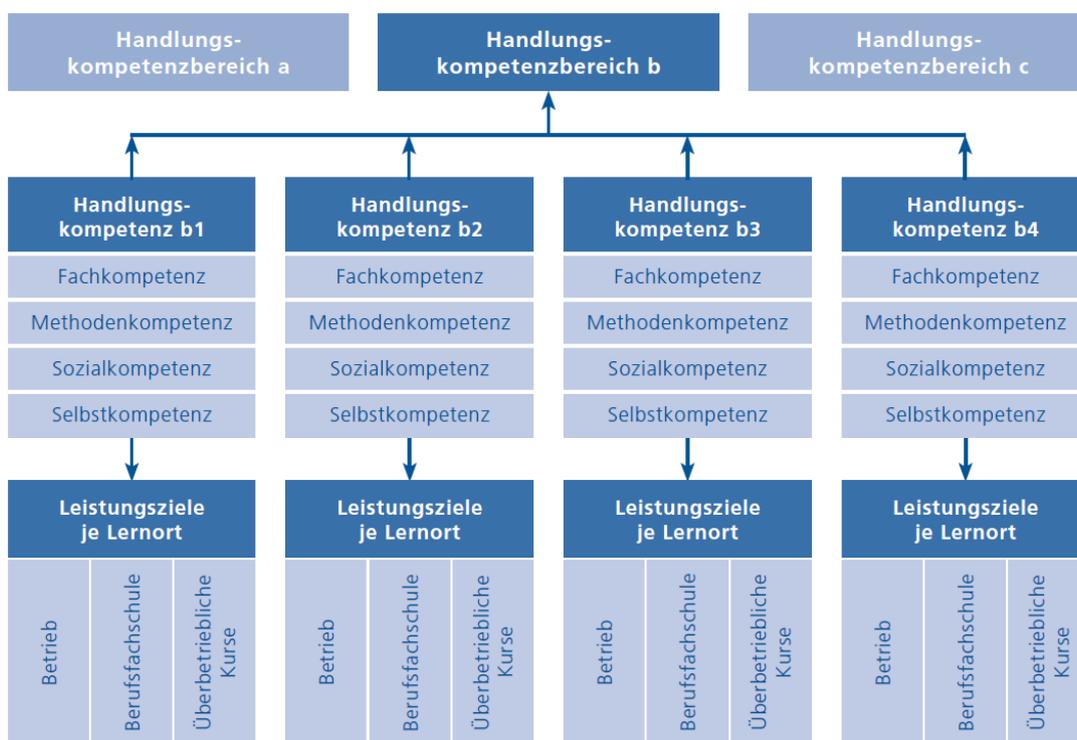
## 2. Berufspädagogische Grundlagen

### 2.1 Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung für Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

*Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:*



Der Beruf Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke EFZ umfasst 5 **Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: b. Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich «c Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen» 4 Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch Leistungsziele je Lernort konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

## 2.2 Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Fachfrauen Apotheke und Fachmänner Apotheke im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

### Handlungskompetenz



## 2.3 Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. <i>Für diesen Beruf kein LZ mit dieser Taxonomiestufe.</i>
K 2	Verstehen	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. <i>a1.6 – erklärt das Vorgehen, die Techniken und die Erfolgskriterien für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs.</i>
K 3	Anwenden	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. <i>b1.12 – bearbeitet Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung nach internen Vorgaben.</i>
K 4	Analyse	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. <i>c1.5 – analysiert und triagiert klinische Alarmzeichen bzw. red flags deren Bearbeitung dem Apotheker zu übertragen sind.</i>
K 5	Synthese	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. <i>a2.3 – wählt für die Gesunderhaltung der Haut die passenden Produkte aus und empfiehlt diese den Kunden.</i>
K 6	Beurteilen	Fachfrauen Apotheke / Fachmänner Apotheke beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. <i>a1.4 – analysiert und triagiert die Anfragen zu deren Weiterbearbeitung, organisiert die weitere Betreuung des Kunden und informiert den Kunden über das weitere Vorgehen.</i>

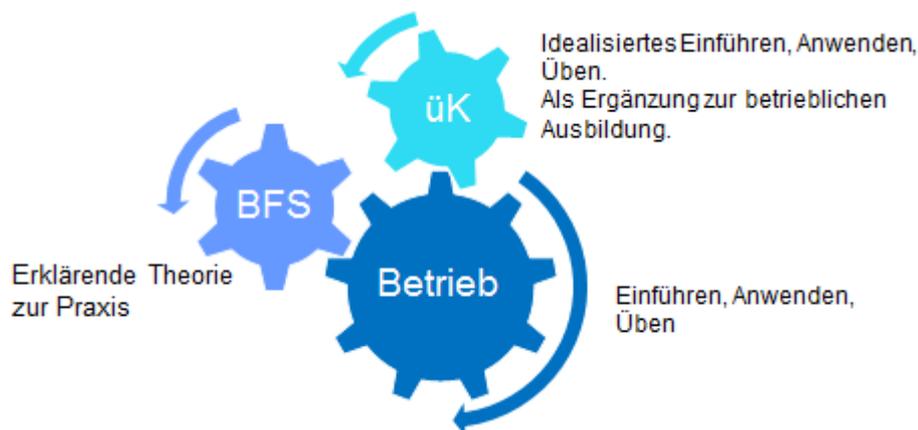
## 2.4 Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

### **3. Qualifikationsprofil**

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Fachfrau Apotheke EFZ oder ein Fachmann Apotheke EFZ verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

#### **3.1 Berufsbild**

##### **Arbeitsgebiet**

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ sind Mitarbeitende für ambulante medizinische Versorgung in der Apotheke. Sie empfangen die Kundinnen und Kunden und erfassen die notwendigen Informationen zur Klärung der Zuständigkeit für die weitere Betreuung. Sie beraten und bedienen die Kundinnen und Kunden eigenverantwortlich oder leiten diese an die zuständige Person weiter. Sie klären den Gesundheitszustand ab, organisieren die Erhebung diagnostischer Parameter und führen diese nach Vorgabe durch. Sie betreuen die Kundinnen und Kunden bei der Durchführung medizinischer Behandlungen gemäss Anordnung der Apothekerin oder des Apothekers.

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ verfügen über die notwendigen Kompetenzen in Pharmazie, Medizin, Gesundheitsförderung, Prävention und Naturwissenschaften sowie im Kundenkontakt. Sie beherrschen betriebliche Abläufe in den Bereichen Warenbewirtschaftung, Verwaltung von Forderungen, Betreuung der Informationsmedien und Arbeitsorganisation und tragen so zum Funktionieren der Apotheke bei. Sie halten sich an die rechtlichen Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Standards, insbesondere zum Datenschutz und zum Berufsgeheimnis.

##### **Wichtigste Handlungskompetenzen**

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ verfügen über eine hohe Sozialkompetenz und zeichnen sich durch eine starke Kundenorientierung aus. Aufgrund der Anliegen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden legen sie das spezifische Vorgehen fest und organisieren die weitere Betreuung. Sie beraten und bedienen Kundinnen und Kunden eigenverantwortlich in ihrem Zuständigkeitsbereich in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch.

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ stellen Medikamente gemäss Verordnung für die Abgabe bereit. Sie erklären den Kundinnen und Kunden die Verwendung der verordneten Medikamente und Gesundheitsartikel. Sie erfassen den Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen und erheben diagnostische Parameter eigenverantwortlich nach Vorgabe der Apothekerin / des Apothekers. Damit unterstützen sie die Apothekerin/den Apotheker bei diesen Aufgaben. Sie organisieren die medizinische Versorgung und die Therapien chronisch-kranker Patientinnen und Patienten gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers und führen diese aus.

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ erledigen selbständig diverse administrative und organisatorische Arbeiten in der Apotheke. Sie bewirtschaften Heilmittel, pharmazeutische Produkte und Gesundheitsartikel und stellen die Verkaufsbereitschaft sicher. Sie führen die Kundendossiers und verwalten die offenen Forderungen.

##### **Berufsausübung**

Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ arbeiten in öffentlichen Apotheken unterschiedlicher Grösse, in Teams und sind meist die ersten Ansprechpersonen der Kundinnen und Kunden. Sie können auch im Spital, in Pflegeinstitutionen oder in der Industrie tätig sein.

## **Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Die Dienstleistungen und Angebote der Apotheken sind ein wichtiger Bestandteil der medizinischen Grundversorgung. In diesem Kontext nehmen die Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmänner Apotheke EFZ eine wichtige Rolle an der Schnittstelle zwischen Arztpraxis oder Spital und der Apotheke ein. Sie kennen die örtlichen und regionalen medizinischen Leistungserbringer. In der Warenbewirtschaftung haben sie einen entscheidenden Einfluss auf den ressourcenschonenden Umgang mit Produkten und Medikamenten sowie deren korrekte Lagerung und umweltgerechte Entsorgung.

## **Allgemeinbildung**

Die Allgemeinbildung trägt zur Entwicklung grundlegender Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen bei. Sie vermittelt den Fachfrauen Apotheke EFZ / Fachmännern Apotheke EFZ insbesondere Grundlagen für die Entwicklung ethischer Werte, für den Aufbau von Sprachkompetenz und der Kommunikation.

## 3.2 Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a.	<b>Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden</b>	<b>a1</b> Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	<b>a2</b> Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	<b>a3</b> Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<b>a4</b> Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.
b.	<b>Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln</b>	<b>b1</b> Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<b>b2</b> Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen.	<b>b3</b> Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten.	
c.	<b>Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen</b>	<b>c1</b> Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.	<b>c2</b> Diagnostische Parameter gemäss Vorgaben erheben.	<b>c3</b> Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.	<b>c4</b> Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.
d.	<b>Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten</b>	<b>d1</b> Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.	<b>d2</b> Lieferungen von Medikamenten und anderen Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.	<b>d3</b> Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und andere Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.	<b>d4</b> Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.
e.	<b>Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben</b>	<b>e1</b> Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.	<b>e2</b> Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten.	<b>e3</b> Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.	<b>e4</b> Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren.

## 3.3 Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

## 4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort<sup>2</sup>

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

### Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

**Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.**<sup>3</sup>

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und ergebnisorientiert mit gezielten Fragen.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
a1.1	empfängt den Kunden nach Good welcoming practice (GWP) und gemäss internen Vorgaben. (K3)	erklärt die Voraussetzungen dafür, dass sich ein Kunde in Empfang genommen fühlt. (K2)	bestimmt anhand von Fallbeispielen das Vorgehen zum Kundenempfang und empfängt den Kunden nach GWP. (K3)
a1.2	passt das eigene Verhalten dem Kundentyp an. (K5)	unterscheidet mögliche Kundentypologien und leitet daraus das eigene Verhalten im Kontakt mit diesen Kunden ab. (K4)	beurteilt anhand von Fallbeispielen die Typologie von Kunden und die Folgen für den individuellen Umgang mit den Kunden. (K4)
a1.3	ermittelt den Kundenwunsch und die -bedürfnisse mit Hilfe geeigneter Frage- und Gesprächstechniken und unter Berücksichtigung non-verbaler Botschaften. (K4)	ermittelt an einem Fallbeispiel den Kundenwunsch und die Kundenbedürfnisse mit Hilfe geeigneter Frage- und Gesprächstechniken und unter Berücksichtigung non-verbaler Botschaften. (K4)	analysiert an Fallbeispielen typische Gesprächssituationen mit Kunden. (K4)
a1.4	analysiert und triagiert die Anfragen zu deren Weiterbearbeitung, organisiert die weitere Betreuung des Kunden und informiert den Kunden über das weitere Vorgehen. (K6)	beurteilt den Kundenwunsch, und die Kundenbedürfnisse unter Berücksichtigung der eigenen Zuständigkeiten (Triage). (K5)	

<sup>2</sup> Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter

<sup>3</sup> Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
a1.5	wendet aufgrund des Kundenbedürfnisses Massnahmen zum Erhalt der Kundenzufriedenheit und zur Kundenbindung an. (K4)	beschreibt Massnahmen zum Erhalt der Kundenzufriedenheit und leitet an Fallbeispielen deren Umsetzung ab. (K3)	
a1.6	wendet die Techniken und die Erfolgskriterien für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs an. (K3)	erklärt das Vorgehen, die Techniken und die Erfolgskriterien für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K2)	
a1.7	kommuniziert mit Kunden unter Anwendung der verschiedenen Kommunikationstechnologien (Mail, Telefon, online). (K3)	beschreibt die verschiedenen Kommunikationstechnologien (Mail, Telefon, online, usw.) und deren Bedeutung für Beratungs- und Verkaufsgespräche. (K2)	
a1.8	Empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3)	Empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3)	
a1.9		beschreibt Beispiele von nachhaltig hergestellten Produkten, deren Eignung als Alternative zu konventionellen Produkten und deren ökologischen Vorteile. (K2)	

**Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen<sup>4</sup>.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund deren Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in den Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
a2.1	berät den Kunden seinem Bedürfnis entsprechend über die verschiedenen Möglichkeiten der Gesundheitsförderung und Prävention. (K5)	leitet aus dem Wissen über Anatomie, Physiologie und Pathologie, den Einfluss der Ernährung, Bewegung und Stressmanagement auf die Gesundheit Massnahmen zur Gesundheitsförderung ab (K4)	

<sup>4</sup> Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>a2.2</b>	wählt für die Gesundheitsförderung passende Nahrungsergänzungsmittel aus und empfiehlt diese den Kunden. (K5)	erklärt die Bedeutung von Nahrungsergänzungsmitteln für die Gesundheit und leitet Empfehlungen für die Gesundheitsförderung ab. (K3)	
<b>a2.3</b>	wählt für die Gesunderhaltung der Haut die passenden Produkte aus und empfiehlt diese den Kunden. (K5)	erklärt die Bedeutung von Sonnenschutzmitteln und Pflegeprodukten für die Gesunderhaltung der Haut. (K2)	
<b>a2.4</b>	empfiehlt auf die Hauttypen abgestimmte galenische Formen unter Berücksichtigung von deren Vor- und Nachteilen. (K4)	beschreibt unterschiedliche Hauttypen und leitet von diesen die Bedürfnisse an galenische Formen ab unter Berücksichtigung von deren Vor- und Nachteilen. (K4)	
<b>a2.5</b>	identifiziert und interpretiert Symptome und Verhaltensmuster von nicht übertragbaren Krankheiten und schlägt die nötigen Präventionsmassnahmen vor. (K5)	leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte vom Wissen über die Auslöser, Symptome und Risikofaktoren nicht übertragbarer Krankheiten ab. (K4)	
<b>a2.6</b>	unterstützt den Apotheker bei der Durchführung von Präventionskampagnen. (K3)	beschreibt den Nutzen von Dienstleistungen, sowie von Kampagnen für die Prävention und erklärt den Zusammenhang mit einem Dienstleistungsverkauf. (K2)	
<b>a2.7</b>	empfiehlt Präventionsmassnahmen und Produkte für übertragbare Krankheiten. (K4)	beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet entsprechende Präventionsmassnahmen und Produkte ab. (K4)	
<b>a2.8</b>	empfiehlt dem Kunden aufgrund seiner Bedürfnisse Massnahmen zur Gesundheitsförderung oder Prävention, erklärt deren Nutzen und die Wichtigkeit der kontinuierlichen und längerfristigen Einhaltung. (K4)	erarbeitet Argumente zur Motivation und Überzeugung von Kunden für kontinuierliche und längerfristige Einhaltung von Massnahmen der Gesundheitsförderung oder Prävention. (K3)	führt anhand von konkreten Fallbeispielen im Bereich der Gesundheitsförderung oder Prävention Motivations- und Verkaufsgespräche durch. (K3)
<b>a2.9</b>	führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3)	führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3)	

**Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.<sup>5</sup>**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.  
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>a3.1</b>	nimmt die Bedürfnisse der Kunden auf, identifiziert und interpretiert Symptome und klärt die Notwendigkeit einer Therapie ab. (K5)	schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)	
<b>a3.2</b>	beurteilt die Situation des Kunden (Kundenbedürfnis) unter Berücksichtigung der eigenen Zuständigkeiten (Triage). (K6)	leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)	
<b>a3.3</b>	erklärt dem Kunden die Möglichkeiten der Selbstmedikation, empfiehlt und verkauft ihm die entsprechenden Medikamente. (K4)	beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)	führt anhand von konkreten Fallbeispielen Verkäufe im nichtrezeptpflichtigen Bereich durch. (K3)
<b>a3.4</b>	informiert den Kunden bedarfsgerecht über Produkte, macht entsprechende Vorschläge und ergänzt diese mit Zusatzempfehlungen. (K4)	beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)	
<b>a3.5</b>	Schlägt aufgrund der Kundenwünsche Möglichkeiten von gezielten Therapieergänzungen vor. (K4)	zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)	
<b>a3.6</b>	informiert und berät die Kunden über die verschiedenen komplementärmedizinischen Methoden und Produkte. (K4)	beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)	informiert anhand von Fallbeispielen über komplementärmedizinischen Methoden und Produkte und deren Einsatz und führt dazu Beratungsgespräche. (K4)
<b>a3.7</b>	bestimmt den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs, übergibt das Produkt dem Kunden und erle-	erklärt die Techniken sowie Kriterien für den richtigen Abschluss eines Verkaufsgesprächs und beschreibt die verschiedenen Zahlungsmethoden	

<sup>5</sup> Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
	digt das Inkasso mit der zweckmässigen Zahlungsmethode. (K3)	mit deren Vor- und Nachteile. (K2)	
<b>a3.8</b>	Führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3)	Führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3)	

**Handlungskompetenz a4: Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.**<sup>6</sup>

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt Reaktionen und Reklamationen der Kunden entgegen und klärt diese durch gezielte Rückfragen. Sie/er beurteilt die Reklamation, klärt die möglichen Lösungsvarianten, bespricht sie mit den Kunden und vereinbart mit diesen eine angepasste, konstruktive und einvernehmliche Lösung. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke geht mit Schwierigkeiten und Konflikten ruhig und überlegt um. Sie/er reagiert dabei verständnisvoll, kompetent und strebt eine individuelle und situativ tragbare Lösung an. Ihr/sein Verhalten bleibt sachlich und freundlich. Sie/er entscheidet in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich nach den betrieblichen Vorgaben.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
<b>a4.1</b>		erklärt mögliche Erkennungsmerkmale und Ursachen von Einwänden und Reklamationen von Kunden (K2)	
<b>a4.2</b>		erklärt anhand eines konkreten Beispiels aus der Praxis das eigene Verhalten bei Reklamationen und die wichtigsten Schritte bei deren Nachbearbeitung. (K2)	
<b>a4.3</b>	nimmt Einwände und Reklamationen von Kunden entgegen und klärt mit ihnen offene Fragen und begründet die Antworten sachlich. (K4)	erklärt den Nutzen und Möglichkeiten einer lösungsorientierten Bearbeitung von Einwänden und Reklamationen und leitet daraus Massnahmen zur Erhaltung der Kundenzufriedenheit (Reparaturen, Ersatzgerät, Lieferzeiten usw.) ab (K4)	
<b>a4.4</b>	analysiert die Einwände und Reklamationen und erarbeitet Lösungsvarianten nach Vorgaben des Fehlermanagements der Apotheke. (K5)		analysiert anhand von Fallbeispielen Einwände und Reklamationen, erarbeitet Lösungsvarianten dazu, bespricht diese mit dem Kunden und vereinbart mit ihm eine Lösung. (K4)
<b>a4.5</b>	erklärt dem Kunden die verfügbaren Lösungen und vereinbart mit ihm eine individuelle Lösung innerhalb seines Zuständigkeitsbereichs oder leitet den Fall an		

<sup>6</sup> Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
	die vorgesetzte Stelle weiter. (K4)		
<b>a4.6</b>	dokumentiert die Reklamationen nach Vorgaben des Fehlermanagements der Apotheke. (K2)		
<b>a4.7</b>	führt ein einfaches Reklamationsgespräch in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3)	führt ein einfaches Reklamationsgespräch in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3)	

## Handlungskompetenzbereich b: Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln.

**Handlungskompetenz b1:** Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Kunden unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Kunden und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über allfällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Kunden über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>b1.1</b>	wendet die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten an. (K3)	beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten (z.B. HMG, BetmG, KVG). (K2)	
<b>b1.2</b>	nimmt die Verordnung entgegen und prüft deren Gültigkeit und Vollständigkeit und identifiziert den Kunden. (K3)	beschreibt die Kriterien und Anforderungen zur Überprüfung einer Verordnung. (K2)	führt anhand von konkreten Fallbeispielen Verordnungsprozesse durch. (K3)
<b>b1.3</b>		erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)	
<b>b1.4</b>	erfasst die Verordnung in der Apothekensoftware und prüft, ob allfällige Alarmzeichen (Kontraindikationen/Interaktionen) in Bezug auf die Verordnung vorliegen. (K3)	beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)	
<b>b1.5</b>	verwendet die gebräuchlichsten Nachschlagewerke, Online-Datenbanken und Listen, um die Verfügbarkeit von Medikamenten zu überprüfen oder nach möglichen Alternativen zu suchen. (K3)	nennt die gebräuchlichen aktuellen und fachspezifischen Informationsquellen und Listen und erklärt die Einteilung der Medikamente und deren Bedeutung für die Abgabe der Medikamente. (K2).	Führt anhand von konkreten Fallbeispielen die Suche nach Medikamenten, speziell auch aus dem komplementärmedizinischen Bereich, in Nachschlagewerken durch. (K3)
<b>b1.6</b>	stellt die Medikamente gemäss Verordnung bereit oder bestellt diese unter Berücksichtigung der Generikasubstitution. (K3)	erklärt den Stellenwert von Generika und beschreibt die Kriterien für den Entscheid, verordnete Medikamente durch Generika zu ersetzen. (K2)	
<b>b1.7</b>	beschriftet die Medikamente gemäss Verordnung sowie nach gesetzlichen Vorschriften und internen Vorgaben. (K3)	beschreibt die gesetzlichen Vorschriften für die Beschriftung der abzugebenden Medikamente. (K2)	
<b>b1.8</b>	unterbreitet die vorbereiteten Medikamente mit den notwendigen Patienteninformationen dem Apotheker zur Validierung. (K3)	beschreibt die Notwendigkeit der Validierung durch den Apotheker. (K2)	

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
<b>b1.9</b>	übergibt die Medikamente dem Kunden und erklärt ihm deren Anwendung, mögliche Neben- und Wechselwirkungen und informiert ihn über das Verhalten bei deren Auftreten. (K4)	beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)	
<b>b1.10</b>	Informiert den Kunden in einer für ihn verständlichen Sprache über die korrekte Anwendung der galenischen Formen oder Applikationshilfen. (K4)	beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)	erklärt die Anwendung von Medikamenten bezogen auf die galenische Form und instruiert die Handhabung verschiedener Applikationshilfen. (K3)
<b>b1.11</b>	erklärt dem Kunden die möglichen Zahlungsmodalitäten bezüglich seiner Versicherungsdeckung (KVG, VVG, UVG, LOA). (K3)	beschreibt die möglichen Zahlungsmodalitäten bezüglich Versicherungsdeckung des Kunden (KVG, VVG, UVG, LOA). (K2)	
<b>b1.12</b>	bearbeitet Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung nach internen Vorgaben. (K3)	beschreibt die Grundlagen, die Regeln und das Vorgehen für Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung. (K2)	

**Handlungskompetenz b2: Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke bearbeitet Bestellungen verordneter Medikamente, er stellt die Medikamente bereit, beschriftet sie gemäss Verordnung und unterbreitet diese dem Apotheker zur Validierung. Sie/er verpackt die Medikamente, bereitet sie für die Auslieferung oder den Versand vor und organisiert die Zustellung. Sie/er erledigt die organisatorischen und administrativen Arbeiten der Medikamentenzustellung (Aufnahme der Verordnungen, Lieferung/Zustellung, Verpackung, Rechnungsstellung usw.) gemäss betrieblichen Vorgaben.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
<b>b2.1</b>	nimmt die Medikamentenbestellung entgegen, prüft die Gültigkeit der Verordnung und die Verfügbarkeit der Medikamente. (K4)	beschreibt die Kriterien und Anforderungen zur Überprüfung einer Medikamentenbestellung. (K2)	
<b>b2.2</b>	beschafft fehlende Medikamente und Spezialmedikamente nach betrieblichen Vorgaben beim entsprechenden Lieferanten. (K3)	beschreibt das Vorgehen zur Beschaffung von Spezialmedikamenten und nennt die entsprechenden Lieferanten. (K2)	führt anhand von konkreten Fallbeispielen Bestellungen von Medikamenten durch. (K3)
<b>b2.3</b>	stellt die Medikamente gemäss Bestellung bereit und beschriftet sie. (K3)		
<b>b2.4</b>	unterbreitet die vorbereiteten Medikamente dem Apotheker zur Validierung. (K3)		
<b>b2.5</b>	erfasst die abgegebenen Medikamente und die weiteren Vorgaben der Verordnung im Kundendossier. (K3)		

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
<b>b2.6</b>	verpackt die Medikamente, stellt sie in Rechnung und organisiert die Zustellung nach Bestimmungen des Heilmittelgesetzes (HMG) und betrieblichen Vorgaben. (K3)	beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen des Heilmittelgesetzes (HMG) zum Versand von Medikamenten. (K2)	
<b>b2.7</b>	setzt die verfügbaren Quellen zur Informationsbeschaffung ein und erklärt dem Kunden eine mögliche Wartezeit für die Beschaffung eines Artikels. (K3)		

**Handlungskompetenz b3: Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke prüft anhand der Verordnung die Verfügbarkeit der verordneten Sanitäts- und Gesundheitsartikel. Sie/er prüft die jeweiligen Funktionen, stellt die Artikel zur Übergabe bereit und erklärt den Kunden die Verwendung und Handhabung der Artikel. Sie/er erledigt die organisatorischen und administrativen Arbeiten des Verkaufs oder der Vermietung gemäss betrieblichen Vorgaben.

	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele üK
Nr.	Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...		
<b>b3.1</b>	nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der Sanitäts- und Gesundheitsartikel und erfasst die Verordnung im Kundendossier. (K4)		
<b>b3.2</b>	beschafft fehlende Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach betrieblichen Vorgaben beim entsprechenden Lieferanten. (K3)		
<b>b3.3</b>	stellt die Sanitäts- und Gesundheitsartikel gemäss Verordnung bereit und unterbreitet diese dem Apotheker zur Kontrolle. (K3)		bereitet Kauf- und Mietgegenstände für die Abgabe vor und erklärt die administrativen Modalitäten (Mietformulare). (K3)
<b>b3.4</b>	erklärt dem Kunden die Abrechnungsmodalitäten für Sanitäts- und Gesundheitsartikel. (K2)	beschreibt die Voraussetzungen für die Übernahme der Kosten von Sanitäts- und Gesundheitsartikeln durch die Grundversicherung der Krankenkassen und Unfallversicherungen. (K2)	
<b>b3.5</b>	übergibt die Sanitäts- und Gesundheitsartikel dem Kunden und erklärt ihm die Anwendung sowie Handhabung und erledigt für Mietgegenstände die administrativen Arbeiten. (K3)		erklärt die Anwendung der Gesundheitsartikel und instruiert deren Handhabung. (K3)
<b>b3.6</b>	verrechnet je nach Kassenmodell die Leistung an die Krankenkasse oder an den Kunden. (K3)		

## Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

**Handlungskompetenz c1:** Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erfasst durch gezielte Fragen den Gesundheitszustand des Patienten nach Weisungen des Apothekers. Sie/er analysiert die Informationen und erkennt die klinischen Alarmzeichen. Sie/er dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>c1.1</b>	erfasst durch gezielte Fragen die anatomischen, physiologischen und pathologischen Merkmale des Patienten nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		erfasst an Fallbeispielen den Gesundheitszustand von Patienten mit einer gezielten Fragestellung. (K3)
<b>c1.2</b>	bestimmt und gestaltet dem Gesundheitszustand entsprechend die Gesprächsumgebung und fördert eine vertrauensvolle Atmosphäre. (K4)		
<b>c1.3</b>	beurteilt und dokumentiert den Gesundheitszustand des Patienten anhand der erfassten Merkmale und nach betrieblichen Vorgaben. (K4)		beurteilt an Fallbeispielen den Gesundheitszustand des Patienten anhand der erfassten Merkmale. (K4)
<b>c1.4</b>	prüft mit Hilfe betrieblicher Instrumente, ob klinische Alarmzeichen oder red flags vorhanden sind. (K4)	beschreibt Verfahren/Methoden wie z.B. die Möglichkeit der Anwendung von Algorithmen und den Nutzen von Dienstleistungen, um den Gesundheitszustand von Patienten und insbesondere red flags zu erfassen. (K3)	prüft anhand von konkreten Fallbeispielen mit vorgegebenen Instrumenten ob klinische Alarmzeichen oder red flags vorhanden sind. (K3)
<b>c1.5</b>	analysiert und triagiert klinische Alarmzeichen bzw. red flags deren Bearbeitung dem Apotheker zu übertragen sind. (K4)	beschreibt klinische Alarmzeichen bzw. red flags und das weitere Vorgehen bei deren Auftreten. (K2)	

**Handlungskompetenz c2: Diagnostische Parameter gemäss Vorgaben erheben.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke instruiert den Patienten über die Vorbereitungen und den Ablauf der Erhebung der diagnostischen Parameter (Blutdruck, Blutzucker, Cholesterinspiegel). Sie/er führt diese im Auftrag des Apothekers durch, dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker, der das weitere Vorgehen festlegt.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke hält die gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Standards der Hygiene, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit ein. Sie/er ist dafür verantwortlich, dass die Gerätschaften für die Untersuchungen korrekt aufbewahrt, sauber und funktionstüchtig sind. Sie/er prüft sie deshalb regelmässig, bedient sie sachgemäss, wartet und reinigt sie sie gemäss Herstellerangaben.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>c2.1</b>	informiert den Patienten über die diagnostischen Parameter und instruiert ihn über den Ablauf der Erhebung. (K3)	erläutert das Vorgehen bei Analysen beziehungsweise bei Erhebungen diagnostischer Parameter. (K2)	
<b>c2.2</b>	stellt die spezifischen Hilfsmittel bereit, prüft deren Zustand und erstellt die Einsatzbereitschaft durch geeignete Massnahmen. (K4)		beschreibt die Hilfsmittel für die Blutentnahme, die Anforderungen an deren Einsatz und die Kriterien zur Überprüfung des Zustandes und stellt sie für den Einsatz bereit. (K4)
<b>c2.3</b>	ergreift die notwendigen Massnahmen zur Gewährleistung der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes und erklärt diese dem Patienten. (K3)		ergreift situativ und erklärt die notwendigen Massnahmen zur Gewährleistung der Hygiene, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K3).
<b>c2.4</b>	entnimmt dem Patienten kapillares Blut nach Anordnung des Apothekers unter Einhaltung der Hygiene- und Sicherheitsvorschriften. (K3)	erklärt die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften, die bei der Blutentnahme zu beachten sind. (K2)	entnimmt kapillares Blut nach Anordnung unter Einhaltung der Hygiene- und Sicherheitsvorschriften. (K3)
<b>c2.5</b>	stellt die Analyse- und Messgeräte bereit, prüft deren Zustand und erstellt die Einsatzbereitschaft durch angepasste Massnahmen. (K3)		beschreibt die Analyse- und Messgeräte und das Vorgehen zur Erhebung der vorgegebenen Parameter, mögliche Fehlerquellen und Massnahmen zu deren Vermeidung. (K2)
<b>c2.6</b>	analysiert Blutproben mit den verfügbaren Messgeräten zur Erhebung der vorgegebenen Parameter. (K4)	erklärt die Methodik und den Nutzen von Blutprobenanalysen. (K2)	analysiert Blutproben mit den verfügbaren Messgeräten zur Erhebung der vorgegebenen Parameter. (K4)
<b>c2.7</b>	vergleicht die Ergebnisse der Erhebung mit den Normwerten, dokumentiert das Ergebnis und unterbreitet es dem Apotheker zur Beurteilung. (K4)	erklärt die Folgen möglicher Abweichungen von den wichtigsten Normwerten. (K2)	vergleicht die Ergebnisse der Erhebung mit den Normwerten und dokumentiert das Ergebnis. (K4)
<b>c2.8</b>			beschreibt die Verbindlichkeit der Herstellerangaben zu Einsatz, Bedienung, Wartung und Reinigung von Messgeräten und anderen Hilfsmitteln. (K2)
<b>c2.9</b>	reinigt und wartet die Messgeräte und weitere Hilfsmittel nach Herstellerangaben und betrieblichen Vorgaben. (K3)		reinigt und wartet die Messgeräte und weitere Hilfsmittel nach Herstellerangaben. (K3)

**Handlungskompetenz c3: Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke führt nach Auftrag des Apothekers, abhängig von der Situation, eigenverantwortlich oder unter Verantwortung der Apothekerin/des Apothekers medizinische Handlungen (z.B erste Hilfe, Wundversorgung) und Therapien durch und dokumentiert das Vorgehen nach internen Vorgaben. Sie/er plant die Nachsorge und Prävention von Komplikationen nach Vorgaben. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke hält die gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Standards der Hygiene, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit ein.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>c3.1</b>	sichtet den Behandlungs- oder Therapieauftrag, prüft ihn auf Vollständigkeit und beseitigt Unklarheiten durch gezielte Rückfragen. (K4)	beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zu Zuständigkeit und Ausführung von medizinischen Handlungen. (K2)	
<b>c3.2</b>	organisiert die angeordnete Behandlung oder Therapie und ergreift die notwendigen Massnahmen der Hygiene, der Sicherheit und zum Schutz der Gesundheit für den Patienten und sich selbst. (K3)	erklärt die Vorschriften zur Hygiene, zur Sicherheit und zum Schutz der Gesundheit bei der Ausführung medizinischer Handlungen. (K2)	stellt die nötigen Hilfsmittel für die Behandlung oder Therapie bereit unter Berücksichtigung der gängigen Hygienemassnahmen und mit Blick auf Sicherheit und Schutz der Gesundheit. (K3)
<b>c3.3</b>	informiert den Patienten über die vom Arzt oder Apotheker angeordneten Therapiemassnahmen und deren Durchführung. (K3)		
<b>c3.4</b>	dokumentiert den Verlauf der Therapie von Patienten im Patientendossier. (K3)		
<b>c3.5</b>		erkennt und bezeichnet die verschiedenen Wundarten und ihre Versorgungsmöglichkeiten (Verband). (K2)	verwendet die Verbandsmaterialien situationsgerecht. (K3)
<b>c3.6</b>	erkennt den Schweregrad und Typen von Wunden und Verletzungen und organisiert die notwendigen Behandlungen. (K4)	unterscheidet verschiedene Wundarten und schliesst auf die zu treffenden Massnahmen zu deren notfallmässigen Behandlung. (K4)	beschreibt den Wundzustand, bestimmt das notwendige Wundmaterial und setzt dieses gezielt bei akuten Wunden ein. (K4)
<b>c3.7</b>	versorgt einfache Wunden in der Apotheke mit geeignetem Material, ergreift Vorsichtsmassnahmen und setzt entsprechende Produkte ein. (K5)	unterscheidet Vor- und Nachteile zweckmässiger Materialien für die akute Behandlung von Wunden und leitet daraus die Verwendung der Materialien ab. (K4)	
<b>c3.8</b>	reagiert in Notfallsituationen überlegt, kommuniziert adressatengerecht und führt Basic Life Support gemäss Schweizer und internationalen Richtlinien selbstständig durch. (K5)	erklärt die Abläufe und medizinische Bedeutung von Basic Life Support in Notfallsituationen; erklärt die Rechte und Pflichten als Nothelferin oder Nothelfer. (K2)	reagiert in Notfallsituationen überlegt, kommuniziert adressatengerecht und wendet die Techniken des Basic Life Support nach Schweizer und internationalen Richtlinien an. (K5)
<b>c3.9</b>	weist Patienten nach Absprache mit dem Apotheker an einen Arzt oder an die Notfallstation weiter. (K3)		

**Handlungskompetenz c4: Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke organisiert Therapiebetreuung nach Vorgaben und informiert die Patienten. Sie/er überprüft die Therapietreue, erinnert den Patienten an Termine und stellt die Medikamente für die Therapie bereit (Wochendosiersystem). Sie/er dokumentiert den Verlauf der Therapie, erkennt Unregelmässigkeiten, reagiert darauf und informiert den Apotheker.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>c4.1</b>	organisiert die Betreuung der Therapie anhand des Patientendossiers, beseitigt Unklarheiten durch gezielte Rückfragen und ergreift die notwendigen Massnahmen bei Unregelmässigkeiten. (K4)	beschreibt die gängigsten chronischen Krankheiten, deren Besonderheiten und Behandlung. (K2)	
<b>c4.2</b>	organisiert die Medikamente für die Therapie anhand eines Wochendosiersystems und informiert den Patienten über deren Einnahme. (K3)	beschreibt die Möglichkeiten der Überwachung der Therapietreue. (K2)	
<b>c4.3</b>	prüft die Therapietreue anhand des Patientendossiers und greift bei Nichteinhalten der verordneten Therapie ein. (K3)	erklärt die Bedeutung der Therapietreue und die Folgen bei fehlender Therapietreue. (K3)	

## Handlungskompetenzbereich d: Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten

### Handlungskompetenz d1: Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfolgt und pflegt den Lagerbestand der Produkte und Medikamente und beobachtet deren Verkaufszahlen. Sie/er löst auf dieser Grundlage die notwendigen Bestellungen zur Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft aus. Sie/er optimiert die Lagerhaltung aufgrund von Angebot und Nachfrage. Sie/er handelt selbständig nach betrieblichen Vorgaben.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>d1.1</b>		beschreibt die Grundsätze der Warenbewirtschaftung, die Eigenschaften eines softwarebasierten Warenbewirtschaftungssystems und nennt verfügbare Branchenlösungen. (K2)	
<b>d1.2</b>	bewirtschaftet Medikamente und Produkte mit dem betrieblichen Warenbewirtschaftungssystem und kauft ökonomisch optimal ein. (K3)	beschreibt anhand eines Beispiels die Bedeutung des optimalen Bestellzeitpunkts z.B. bei saisonal abhängigen Produkten und besonderen Bestellkonditionen usw. (K2)	
<b>d1.3</b>	erhebt und analysiert den Warenbestand und die Verkaufsbereitschaft anhand des betrieblichen Warenbewirtschaftungssystems und optimiert die Lagerhaltung. (K4)	beschreibt den Warenfluss von Medikamenten und Produkten vom Hersteller bis in die Apotheke, die kritischen Parameter und die Auswirkungen auf die Verkaufsbereitschaft. (K2)	
<b>d1.4</b>	führt und interpretiert die Verkaufsstatistik als Beitrag zur Bedarfsabklärung für Bestellungen. (K4)	erklärt eine Verkaufsstatistik und beschreibt deren Nutzen und Bedeutung für die Bestellung von Produkten und Medikamenten und leitet daraus Massnahmen für das Bestellverhalten ab. (K4)	
<b>d1.5</b>	erkennt Kundenbedürfnisse aufgrund eigener Beobachtungen und der Verkaufsstatistik und leitet daraus Vorschläge für Sortimentsanpassungen ab. (K4)	erstellt anhand eines Beispiels eine einfache Tabellenkalkulation zur Verkaufsstatistik und leitet daraus Vorschläge zur Sortimentsgestaltung und Verkaufsförderung ab. (K4)	
<b>d1.6</b>	ergreift bei einem Lieferengpass die geeigneten Massnahmen und empfiehlt anhand der zur Verfügung stehenden Informationsquellen eine Alternative. (K4)		
<b>d1.7</b>	bestellt Medikamente und Medizinprodukte im Ausland und dokumentiert diese nach Vorgaben der Dokumentationspflicht. (K3)	erklärt die Grundlagen, das Vorgehen und die Dokumentationspflicht für Bestellungen im Ausland. (K2)	

**Handlungskompetenz d2: Lieferungen von Medikamenten und anderen Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Lieferungen von Medikamenten und Produkten entgegen. Sie/er kontrolliert diese aufgrund der Bestellung auf Konformität und Vollständigkeit, prüft die Verfalldaten, den Zustand und die Verpackung der Medikamente und Produkte sowie die Einhaltung der Kühlkette. Sie/er lagert die gelieferten Produkte und Medikamente nach dem Prinzip «first expired, first out» (FEFO), sorgt für eine produktgerechte Lagerung und kontrolliert insbesondere die Lagerbedingungen.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>d2.1</b>	überprüft die eingegangene Ware, erkennt Unregelmässigkeiten und ergreift die entsprechenden Massnahmen. (K3)	beschreibt die Systematik der Arbeitsschritte, inkl. administrative Bearbeitung, der Lieferung von Medikamenten sowie deren Ausgänge. (K2)	
<b>d2.2</b>	erfasst die angenommenen Medikamente und Produkte im betrieblichen Bewirtschaftungssystem. (K3)		
<b>d2.3</b>	bearbeitet Fehllieferungen, beschädigte Verpackungen oder defekte Medikamente und Produkte selbständig und nach internen Vorschriften. (K3)	erklärt das Vorgehen und die einzuhaltenden Regeln bei der Bearbeitung von Fehllieferungen. (K2)	
<b>d2.4</b>	lagert die Medikamente und Produkte unter Berücksichtigung der Aufbewahrungsvorschriften und der FEFO-Regeln (first expired, first out) ein. (K3)	beschreibt die Lagerbedingungen, die Aufbewahrungsvorschriften und den Umgang mit Medikamenten und Produkten bei deren Einlagerung gemäss gesetzlichen Vorschriften und Angaben der Hersteller. (K2)	
<b>d2.5</b>	aktualisiert die notwendigen Dokumentationen bei der Lagerung von Spezialmedikamenten nach Vorgaben des Betäubungsmittelgesetzes. (K3)	beschreibt die Vorschriften zur Lagerung von Spezialmedikamenten gemäss Betäubungsmittelgesetz. (K2)	
<b>d2.6</b>	erledigt alle notwendigen Schritte bei der Preisgestaltung von Medikamenten und Produkten nach betriebsinternen Regeln. (K3)	erklärt die Vorgaben, Grundlagen und das Vorgehen der Preisbildung und errechnet anhand von Beispielen Verkaufspreise von Medikamenten. (K3)	
<b>d2.7</b>	erstellt Preisvergleiche für Produkte unterschiedlicher Herkunft und berücksichtigt dabei die unterschiedlichen MWST-Ansätze (K3).	erläutert die Bedeutung der MWST und errechnet diese anhand von Beispielen aus dem Praxisalltag. (K3)	

**Handlungskompetenz d3: Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und andere Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke überprüft regelmässig die Verfalldaten der Medikamente und Produkte. Sie/er sorgt dafür, dass falsch bestellte, aussortierte, verfallene Medikamente und Produkte gemäss Herstellerangaben zwischengelagert werden. Sie/er organisiert die Retouren an die Lieferanten und bearbeitet Chargenrückrufe nach behördlichen Vorgaben und Angaben des Herstellers. Sie/er entsorgt Abfälle nach gesetzlichen Vorschriften. Sie/er dokumentiert die Retouren und die Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften und internen Vorgaben.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>d3.1</b>	organisiert die Rücknahme von Medikamenten und anderen Produkten, die in den Haushalten als Abfall anfallen durch die Apotheke gemäss gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben. (K3)	beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Rücknahme von Medikamenten und anderen Produkten durch die Apotheke. (K2)	
<b>d3.2</b>		beschreibt die gesetzlichen Vorschriften und das Vorgehen zur Entsorgung von Sonderabfällen und nennt Medikamente und andere Produkte, die unter diese Kategorie fallen. (K2)	
<b>d3.3</b>	überprüft regelmässig die Verfalldaten der Medikamente und anderen Produkte nach internen Vorgaben. (K3)	erklärt die Verbindlichkeit und Bedeutung der Verfalldaten von Medikamenten und anderen Produkten. (K2)	
<b>d3.4</b>	organisiert entsprechend den Vorgaben und unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften der Lieferanten und Grossisten, die Retouren der verfallenen oder nicht verwendeten Medikamente und anderen Produkte. (K3)	beschreibt die Präventionsmassnahmen zum Schutz der Gesundheit, zur Arbeitssicherheit und zum Schutz der Umwelt bei der Rücknahme und Entsorgung von Medikamenten und anderen Produkten. (K2)	
<b>d3.5</b>	entsorgt Medikamente und andere Produkte sachgemäss und nach gesetzlichen Vorschriften sowie internen Vorgaben. (K3)		
<b>d3.6</b>	bearbeitet und dokumentiert Chargenrückrufe nach Angaben des Herstellers oder nach behördlichen Vorgaben. (K3)	erklärt die Chargenrückrufe, deren Bedeutung und das Vorgehen zu deren Bearbeitung. (K2)	

**Handlungskompetenz d4: Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke bewirtschaftet chemische Produkte und Rohstoffe gemäss gesetzlichen Vorschriften und nach Vorgaben der Sicherheitsdatenblätter der Hersteller. Dies umfasst die sichere Lagerung, den umweltschonenden Einsatz, den Verkauf und die korrekte Entsorgung der Chemikalien. Sie/er stellt betriebsspezifische Produkte her. Sie/er dokumentiert die Lagerung und Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften. Sie/er informiert und berät die Kunden bezüglich Lagerung, Verwendung, Rückgabe und Entsorgung der Chemikalien.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>d4.1</b>	lagert und entsorgt die Chemikalien der Apotheke nach gesetzlichen Vorschriften, gemäss Sicherheitsdatenblättern der Hersteller und nach betrieblichen Vorgaben. (K3)	beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Lagerung, zur Abgabe, zum Einsatz von Chemikalien und zur Entsorgung von Sonderabfällen. (K2)	
<b>d4.2</b>		erklärt die Bedeutung und Verbindlichkeit der Sicherheitsdatenblätter und Schutzmassnahmen im Umgang mit Chemikalien. (K2)	
<b>d4.3</b>	verkauft unter Verantwortung der in der Apotheke zuständigen Fachperson chemische Stoffe und Zubereitungen an berechnigte Personen und informiert sie über Verwendung, Lagerung und Entsorgung der Produkte und die Vorschriften zur Sicherheit, zum Schutz der Gesundheit und zum Umweltschutz. (K3)	beschreibt das Einstufungs- und Kennzeichnungssystem, die Gefahrenkennzeichnung und die Bedeutung der Gefahrenpiktogramme der von den Abgabe- und Verkaufsvorschriften betroffenen chemischen Stoffe und Zubereitungen und leitet daraus die besonderen Pflichten bei deren Abgabe ab. (K3)	
<b>d4.4</b>	stellt einfache Produkte und Mischungen gemäss Vorgabe her. (K3)	beschreibt die Grundlagen und Vorgaben für die Herstellung von Mischungen (Stoffe, Methoden, usw.) und führt entsprechende Berechnungen durch. (K3)	
<b>d4.5</b>		beschreibt die Massnahmen und Hilfsmittel zum Schutz der Gesundheit, zur Sicherheit und zum Umweltschutz im Umgang mit Chemikalien und die spezifischen Erste Hilfe-Massnahmen. (K2)	

## Handlungskompetenzbereich e: Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben

**Handlungskompetenz e1: Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke trägt dazu bei, die Kundendossiers der Apotheke inhaltlich und zeitlich immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Sie/er erfasst laufend die individuellen Informationen aus Beratung, Verkauf, pharmazeutischen Abklärungen und Behandlungen (Medikamente, Therapien). Sie/er prüft periodisch die Kundendaten (z.B. Korrespondenz- und Versicherungsdaten) und mutiert diese entsprechend. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke eröffnet Dossiers für Neukunden und erhebt die entsprechenden Stammdaten. Sie/er behandelt die Kundeninformationen vertraulich und hält sich an die Geheimhaltungspflicht sowie gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben zur Datensicherung.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>e1.1</b>	beschafft die Daten für die Dossiers der Kunden und eröffnet neue Dossiers. (K3)	beschreibt welche Informationen und externe Daten (ePD) für die Kundendossier der Apotheke wichtig und nötig sind und wie und wo diese beschafft werden können. (K2)	
<b>e1.2</b>	erfasst oder importiert (ePD) die Kundendaten im Datenverwaltungssystem der Apotheke. (K3)	erklärt, wie die Informationen geprüft und weiterverarbeitet werden. (K2)	
<b>e1.3</b>	überprüft periodisch die Aktualität der Kundeninformationen, beschafft die aktuellen Daten und fehlenden Dokumente und mutiert betroffene Dossiers im System. (K4)	beschreibt Gründe für Veränderungen der Kundendaten und erklärt die Bedeutung und Notwendigkeit der Aktualisierung. (K2)	
<b>e1.4</b>	verarbeitet laufend die internen Informationen aus Verkauf, Beratung, Abklärungen und Behandlungen im Datenverwaltungssystem der Apotheke unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und der Geheimhaltungspflicht. (K3)	erklärt die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, zur Geheimhaltungspflicht und deren Bedeutung für die Apotheke im Umgang mit Kundeninformationen und deren Weiterleitung. (K2)	
<b>e1.5</b>	leitet bei Bedarf Informationen mit den geeigneten Medien an Partner im Gesundheitswesen weiter unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen. (K3)		
<b>e1.6</b>	überprüft die Datensicherung, ergreift bei Unregelmässigkeiten Sofortmassnahmen und informiert den Vorgesetzten. (K4)	erklärt die Bedeutung der Datensicherheit und Datensicherung und leitet daraus Sofortmassnahmen bei Unregelmässigkeiten ab. (K4)	

**Handlungskompetenz e2: Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erledigt selbständig zugeteilte Aufgaben der Verwaltung und des Rechnungswesens. Sie/er erstellt und überprüft die Tagesabschlüsse des Inkassos, stellt kassenpflichtige Medikamente, Produkte und Leistungen den entsprechenden Leistungserbringern in Rechnung. Zu diesem Zweck kennt sie/er die zuständigen Leistungserbringer und die entsprechenden Abläufe zur Rechnungsstellung. Sie/er stellt die Überprüfung dieser Transaktionen und der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (Einhaltung der Zahlungsfristen, Konformität der Beträge) sicher und löst bei Bedarf entsprechende Mahnungen aus.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>e2.1</b>	erhebt und überprüft das Verkaufsergebnis (bar, Karten). (K4)		
<b>e2.2</b>	erstellt und übermittelt Abrechnungen zuhanden der Krankenkassen. (K3)		
<b>e2.3</b>	erstellt Rechnungen für abgegebene Medikamente und Produkte sowie Leistungen an Kunden/Institutionen. (K3)	beschreibt die formellen Anforderungen an vollständige Rechnungen. (K2)	
<b>e2.4</b>	verwaltet Forderungen, überprüft deren Status und führt bei Bedarf Folgearbeiten aus. (K4)	beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Bearbeitung von Forderungen und den Ablauf des Inkassos inkl. Betreibungsverfahren. (K2)	

**Handlungskompetenz e3: Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.**

Die attraktive Gestaltung der Schaufenster und Verkaufsräume mit Präsentation der Medikamente, Produkte und Leistungen ist einer der Erfolgsfaktoren einer Apotheke und ein Beitrag zur Information der Kunden. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erledigt in diesem Bereich Aufgaben nach den Vorgaben des betrieblichen Marketings. Zu diesem Zweck verfügt sie/er über Grundkenntnisse in den Bereichen Verkaufsförderung und Merchandising.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>e3.1</b>	gestaltet thematisch aktuelle und verkaufsfördernde Ausstellungen nach Vorgabe des betrieblichen Marketingkonzeptes. (K3)	beschreibt die Grundlagen des Marketings und erarbeitet Beispiele für einfache Marketingmassnahmen. (K3)	
<b>e3.2</b>	präsentiert Produkte, Medikamente und Leistungen im Verkaufsräum sowie im Schaufenster verkaufsfördernd. (K3)	beschreibt verkaufsfördernde Massnahmen z.B. durch Warenpräsentation vor Ort und Onlineinformationen (Internet, Soziale Medien) und erklärt deren Möglichkeiten und Grenzen. (K2)	
<b>e3.3</b>	analysiert, wählt und beschafft Informationsmaterialien zur Abgabe an Kunden. (K4)	erklärt die Auswahl und Beschaffung von Informationsmaterialien und begründet deren verkaufsfördernden Einsatz und Wirkung. (K4)	

**Handlungskompetenz e4: Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren.**

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke organisiert die eigene Arbeit und trägt zur Gestaltung der Abläufe in der Apotheke und der Schnittstellen zu den vor- und nachgelagerten Stellen bei. Sie/er erkennt Schwachstellen und Verbesserungspotential der Abläufe, Schnittstellen, Zusammenarbeit und Qualität. Sie/er ergreift in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich entsprechende Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung. Sie/er macht zuhänden des Vorgesetzten weitergehende Vorschläge zur Optimierung der Prozesse und Schnittstellen sowie zur Einhaltung der betrieblichen Qualitätsvorgaben.

	<i>Leistungsziele Betrieb</i>	<i>Leistungsziele Berufsfachschule</i>	<i>Leistungsziele üK</i>
<i>Nr.</i>	<i>Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke ...</i>		
<b>e4.1</b>	organisiert und reflektiert seine Arbeit und den Arbeitsplatz gemäss vorgegebenen Zielen und setzt entsprechende Prioritäten. (K4)	beschreibt und reflektiert seine persönliche Arbeitstechnik und Arbeitsplatzorganisation. (K4)	
<b>e4.2</b>	hält die Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems ein. (K3)	beschreibt die Grundlagen von Qualitätsmanagementsystemen und Beispiele von Massnahmen der Qualitätssicherung. (K2)	
<b>e4.3</b>		beschreibt einfache Modelle zur Darstellung von Abläufen in einer Apotheke und Kriterien zu deren Beurteilung und leitet deren Einsatz in konkreten Situationen ab. (K4)	
<b>e4.4</b>	erkennt, begründet und dokumentiert Verbesserungsmöglichkeiten im eigenen Arbeitsbereich zum Materialfluss, zu den Abläufen, zur Zusammenarbeit, zum Energieverbrauch und Entsorgung in der Apotheke. (K5)	beschreibt die Grundlagen der laufenden Verbesserungsmöglichkeiten zur Optimierung der Zusammenarbeit, der Wirtschaftlichkeit, Leistungsfähigkeit, Qualität und Ökologie in der Apotheke. (K2)	
<b>e4.5</b>	schlägt konkrete Massnahmen zur Verbesserung von Produktangebot, Dienstleistungen, Abläufen, Zusammenarbeit, Reduktion des Material- und Energieverbrauchs sowie zur Entsorgung in der Apotheke vor. (K5)	beschreibt Verbesserungsmassnahmen bezüglich Produktangebot, Dienstleistungen und Prozessen zur Reduktion des Material- und Energieverbrauchs und begründet diese. (K3)	
<b>e4.6</b>	ergreift Verbesserungsmassnahmen eigenständig oder nach betrieblicher Anordnung. (K3)		
<b>e4.7</b>	erarbeitet und dokumentiert Ablaufbeschriebe im eigenen Zuständigkeitsbereich. (K4)		

## Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom 9. Juli 2021 über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 9. Juli 2021

pharmaSuisse  
Schweizerischer Apothekerverband

Die Präsidentin

der Geschäftsführer

Martine Ruggli

Martin Born

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 9. Juli 2021

Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi  
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

## Anhang 1 – Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke EFZ	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke EFZ	pharmaSuisse <a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren	
Onlinelerndokumentation und Bildungsbericht (Konvink)	
Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe	
Mindesteinrichtung/Mindestsortiment Lehrbetrieb	
Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse	
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	
Lehrplan für die Berufsfachschulen inkl. Lehrplan für Fremdsprache	
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	

## Anhang 2 – Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können lernende Apotheken-Assistentinnen EFZ / Apotheken-Assistenten EFZ ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die aufgeführten gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

<b>Ausnahmen vom Verbot gefährlicher Arbeiten (Grundlage: SECO-Checkliste)</b>	
<b>Ziffer</b>	<b>Gefährliche Arbeit (Bezeichnung gemäss SECO-Checkliste)</b>
2a	Arbeiten, welche die psychische Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: 1) kognitiv: Stress (Akkordarbeit, ständiger Zeitdruck, Daueraufmerksamkeit, zu hohe Verantwortung) 2) emotional: Traumatisierung (Überwachen, Pflegen oder Begleiten von Personen in körperlich oder psychisch kritischem Zustand)
5a	Arbeiten, bei denen eine erhebliche Brand- oder Explosionsgefahr besteht. a) Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, von denen physikalische Gefahren wie Explosivität und Entzündbarkeit ausgehen: 4. entzündbare Flüssigkeiten (H224, H225 – bisher R12)
6a	Arbeiten mit einer gesundheitsgefährdenden Exposition (inhalativ – via die Atemwege, dermal – via die Haut, oral – via den Mund) oder einer entsprechenden Unfallgefahr. a) Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 1. akute Toxizität (H300, H310, H330, H301, H311, H331 – bisher R23, R24, R26, R27, R28) 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35), 3. spezifische Zielorgan-Toxizität nach einmaliger Exposition (H370, H371 – bisher R39, R68) 5. Sensibilisierung der Atemwege (H334 – bisher R42), 6. Sensibilisierung der Haut (H317 – bisher R43)
6b3	Arbeiten mit einer gesundheitsgefährdenden Exposition (inhalativ – via die Atemwege, dermal – via die Haut, oral – via den Mund) oder einer entsprechenden Unfallgefahr. b) Arbeiten bei denen erhebliche Erkrankungs- oder Vergiftungsgefahr besteht: 3. chemischen Agenzien, die nicht unter die Chemikaliengesetzgebung fallen, wie Pharmaka und Kosmetika.
7a	a) Arbeiten mit Gegenständen, welche mit gesundheitsgefährdenden Mikroorganismen (Viren, Bakterien, Pilzen oder Parasiten) kontaminiert sein können, namentlich Blut, organische Abfälle, Alt- und Recyclingmaterial, verunreinigte Wäsche, Haare, Borsten oder Felle.
7b	b) Arbeiten mit einer Exposition gegenüber Mikroorganismen der folgenden Risikogruppen gemäss der SAMV4 (Viren, Bakterien, Parasiten, Pilze, Zellkulturen, sensibilisierende oder toxische Stoffe von Mikroorganismen, gentechnisch veränderte Mikroorganismen): 1. Gruppe 3: Mikroorganismen, die ein mässiges Risiko aufweisen

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	Gefahr(en)	Ziffer(n) <sup>8</sup>	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung und dazu empfohlene Hilfsmittel	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft <sup>7</sup> im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden	Überwachung der Lernenden		
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung UK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
a. Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden c4. Chronisch kranke Patientinnen und Patienten nach Vorgabe der Apothekerin oder des Apothekers betreuen.	Emotionale Belastung durch Konfrontation mit Krankheit, Leid und Tod	2a	Umgang mit Stress und schwierigen Kommunikationssituationen Umgang mit emotionalen Belastungen Suva-Checkliste 67010 Stress Aggressionsmanagement und Deseskalation	1.-3. Lj	2.- 3. Lj	1.-3. Lj	Bewältigungsstrategie kennen und anwenden lernen. Coping- Strategien schulen. Monitoring und Coaching im Arbeitsalltag		1.-2. Lj	3. Lj
d3 Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen. d4. Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.	Kontakt mit pharmakologisch aktiven Wirkstoffen, chemischen Stoffen und Zubereitungen, leichtbrennbaren Flüssigkeiten, Gasen und Sonderabfällen (z.B. Chemikalien, Quecksilber etc.) mit ☞ Haut ☞ Augen ☞ Schleimhäuten ☞ Atemwegen Reizungen Einatmen von Dämpfen Brand, Explosion Vergiftung / Verätzung	6a 5a	Risiken, Gefahren Vorgaben, Schutzmassnahmen und geeignete Arbeitstechniken im Umgang mit Medikamenten, Produkten, chemischen Stoffen und Zubereitungen, leichtbrennbaren Flüssigkeiten und Gasen: • Rechte, Pflichten und Verantwortung der Lernenden bezüglich Sicherheit und Schutzmassnahmen (technische und organisatorische Prävention, PSA, Sicherheit/Schutz von Drittpersonen) • Bedeutung der GHS-Gefahrenpiktogramme • Sicherheitsdatenblätter und Etiketten (Medikamente, Produkte, Stoffe, Zubereitungen) • Bedeutung der H- und P-Sätze • Benutzung/Einsatz PSA • Schutz der Haut, der Augen und Schleimhäute sowie der Atemwege (Kontakt, Einatmen) • Triage, Lagerung und Entsorgung von Sonderabfällen • Erste Hilfe bei Unfällen mit chemischen Stoffen <u>Hilfsmittel</u> Suva Broschüre 2869-18 «Sicherer Umgang mit Arzneimitteln im Gesundheitswesen» Cheminfo Flyer «Das Sicherheitsdatenblatt für chemische Produkte» Infolyer BAG «Neue Symbole für alltägliche Gefahren» Merkblatt A11 Chemsuisse «GHS-Kennzeichnung» Suva Broschüre 11030 «Gefährliche Stoffe, Was man darüber wissen muss» Suva Checkliste 67035 «Hautschutz bei der Arbeit» Suva Merkblatt 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit»	1.-3. Lj		1.-3. Lj	Demonstration und praktische Anwendung inkl. Einsatzpersönliche Schutzausrüstung. Impfschutz Hepatitis A und B empfohlen,	1. Lj	2. Lj	3. Lj

<sup>7</sup> Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

<sup>8</sup> Ziffer gemäss SECO-Checkliste „Gefährliche Arbeiten in der beruflichen Grundbildung“

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	Gefahr(en)	Ziffer(n) <sup>8</sup>	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung und dazu empfohlene Hilfsmittel	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft <sup>7</sup> im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden	Überwachung der Lernenden		
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung ÜK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
c2. Diagnostische Parameter nach Vorgabe erheben.  c3. Medizinische Versorgung und Therapien nach Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen (Blutentnahmen).	Selbstinfektion, Kontamination, Fremdinfection, Infektionsgefahr durch Kontakt mit Mikroorganismen  schneiden/stechen durch scharfe und spitze Hilfsmittel (sharps)  Kontakt mit pharmakologisch aktiven Wirkstoffen	5a 6b3 7a 7b	Umgang mit Hygiene, Desinfektion, Sterilisation, Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz Schutzmassnahmen beim Einsatz von Sharps Entsorgen von Sharps in durchstichsichere Behälter Impfschutz und Infektionsprävention Suva Flyer 2865 «Hilfe, ich habe mich gestochen» Suva Borschüre 2869/20 Verhütung blutübertragbarer Infektionen beim Umgang mit Patienten	3. Lj NeA	3. Lj	1.- 3- Lj	Instruktion, Vorzeigen und Übung. Impfschutz Hepatitis A und B empfohlen	3. Lj		

**Legende:** ÜK: überbetriebliche Kurse; BFS: Berufsfachschule;  
Abkürzungen: NeA: Nach erfolgter Ausbildung; Lj: Lehrjahr

## **Anhang 3 – Verwandte Berufe**

Als verwandte Berufe im Sinne von Art. 10 e der Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Apotheke / Fachmann Apotheke EFZ gelten

- Drogistin EFZ / Drogist EFZ

## Anhang 4 – Fachglossar Apotheke

<i>Fachbegriff/Abkürzung</i>	<i>Definition und Erläuterungen</i>
Anatomie	Lehre vom inneren Bau der Organismen in der Medizin bzw. Humanbiologie. Lehre vom Bau des menschlichen Körpers und seiner Organe
Applikationshilfen	Hilfsmittel zur Verabreichung von Medikamenten / Produkten
Betäubungsmittelgesetz	Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe (betrifft Gruppen zentral wirksamer Arzneimittel und Stoffe, welche vom Staat resp. von der Arzneimittel- und Gesundheitsbehörde stark reguliert und kontrolliert werden.)
ePD	Elektronisches Patientendossier Das elektronische Patientendossier (EPD) ist eine Sammlung persönlicher Daten mit Informationen rund um die Gesundheit der Patientinnen und Patienten.
Gefahrenpiktogramm	Schwarze Symbole mit roter Umrandung dienen zur Kennzeichnung von Gefahren für Chemikalien (weltweite Bezeichnung)
GWP – Good welcoming practice	Gute Empfangspraxis in der Apotheke
HMG Heilmittelgesetz	Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte (regelt in der Schweiz die Abgabe und Zulassung von Medizinprodukten)
Intramuskuläre Injektion	Einbringen eines flüssigen Arzneimittels in den Körper über die Haut in einen Skelettmuskel mittels Spritze und Kanüle
Konventionelle Produkte	Herkömmliche, meist allopathische also Schulmedizinische Produkte
Gesundheitsförderung	Massnahmen, um den Gesundheitszustand einer Person oder der Bevölkerung zu erhalten oder zu verbessern
Krankheitsprävention	Massnahmen, um Krankheiten bei einer Person oder der Bevölkerung vorzubeugen.
KVG Krankenversicherungsgesetz	Bundesgesetz über die Krankenversicherung
LOA	Leistungsorientierte Abgeltung- Entschädigung für die Beratungen, Dossier Führung etc. (für die Leistungen) welche die Apotheke erbringt
unerwünschten Wirkungen	Neben der Hauptwirkung auftretende Wirkung eines Medikamentes
Pathologie	Lehre von den abnormalen und krankhaften Vorgängen und Zuständen im Körper und deren Ursachen
Physiologie	Lehre von den normalen, insbesondere biophysikalischen Lebensvorgängen in den Zellen, Geweben und Organen aller Lebewesen
Red flags	klinische Alarmzeichen – Gesundheitszustand die charakteristisch für eine bestimmte Pathologie stehen und dadurch eine ärztliche Abklärung erfordert
Therapiemassnahmen	Massnahmen die zur Behandlung / Heilung einer Krankheit dienen sollen
Triage	Abklärung zum Weiterleiten an einen Apotheker / Arzt oder Abklärung zur Behandlung
UVG	Bundesgesetz über die Unfallversicherung
VVG	Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag

## Anhang 5 – Allgemeines Glossar

(\* siehe *Lexikon der Berufsbildung*, 4. überarbeitete Auflage 2013, SDDB Verlag, Bern, [www.lex.berufsbildung.ch](http://www.lex.berufsbildung.ch))

### **Berufsbildungsverantwortliche\***

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildner/in Lehrbetrieben, Berufsbildner/in üK, Lehrkraft für schulische Bildung, Prüfungsexperte/in.

### **Bildungsbericht\***

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildner/in und lernender Person statt.

### **Bildungsplan**

Der Bildungsplan ist Teil der BiVo und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der/den OdA erstellt und unterzeichnet.

### **Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR)**

Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR) hat zum Ziel, berufliche Qualifikationen und Kompetenzen in Europa vergleichbar zu machen. Um die nationalen Qualifikationen mit dem EQR zu verbinden und dadurch mit den Qualifikationen von anderen Staaten vergleichen zu können, entwickeln verschiedene Staaten nationale Qualifikationsrahmen (NQR).

### **Handlungskompetenz (HK)**

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationsspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

### **Handlungskompetenzbereich (HKB)**

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

### **Individuelle praktische Arbeit (IPA)**

Die IPA ist eine der beiden Möglichkeiten der Kompetenzprüfung im Qualifikationsbereich praktische Arbeit. Die Prüfung findet im Lehrbetrieb anhand eines betrieblichen Auftrags statt. Sie richtet sich nach den jeweiligen berufsspezifischen «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung».

### **Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission SKBQ)**

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld. Die Kommission SKBQ ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG<sup>9</sup>.

### **Lehrbetrieb\***

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen, in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

### **Leistungsziele (LZ)**

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der

---

<sup>9</sup> SR 412.10

wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und üK meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

### **Lerndokumentation\***

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.

### **Lernende Person\***

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

### **Lernorte\***

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

### **Nationaler Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung)**

Mit dem NQR Berufsbildung sollen die nationale und die internationale Transparenz und Vergleichbarkeit der Berufsbildungsabschlüsse hergestellt und damit die Mobilität im Arbeitsmarkt gefördert werden. Der Qualifikationsrahmen umfasst acht Niveaustufen mit den drei Anforderungskategorien «Kenntnisse», «Fertigkeiten» und «Kompetenzen». Zu jedem Abschluss der beruflichen Grundbildung wird eine standardisierte Zeugniserläuterung erstellt.

### **Organisation der Arbeitswelt (OdA)\***

„Organisationen der Arbeitswelt“ ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

### **Qualifikationsbereiche\***

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskennnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit:** Für diesen existieren zwei Formen: die individuelle praktische Arbeit (IPA) oder die vorgegebene praktische Arbeit (VPA).
- **Qualifikationsbereich Berufskennnisse:** Die Berufskennnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder schriftlich und mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt und geprüft werden.
- **Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:** Der Qualifikationsbereich richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006<sup>10</sup> über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung. Wird die Allgemeinbildung integriert vermittelt, so wird sie gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskennnisse geprüft.

### **Qualifikationsprofil**

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

### **Qualifikationsverfahren (QV)\***

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

### **Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)**

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

### **Unterricht in den Berufskennnissen**

Im Unterricht in den Berufskennnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskennnissen fliessen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

### **Überbetriebliche Kurse (üK)\***

In den üK wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

### **Verbundpartnerschaft\***

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hochstehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

### **Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)**

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem SBFI in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das SBFI.

### **Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)\***

Die vorgegebene praktische Arbeit ist die Alternative zur individuellen praktischen Arbeit. Sie wird während der ganzen Prüfungszeit von zwei Expert/innen beaufsichtigt. Es gelten für alle Lernenden die Prüfungspositionen und die Prüfungsdauer, die im Bildungsplan festgelegt sind.

### **Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung**

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK gegliedert.

## Anhang 6 – Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen

Die vier Dimensionen der Handlungskompetenzen lassen sich in einzelne berufsspezifische Elemente unterteilen. Dazu gehören:

### 1. Fachkompetenzen (FK)

Die Fachkompetenzen umfassen:

- die Kenntnisse der berufsspezifischen Ausdrücke (Fachsprache), (Qualitäts) Standards, Elemente und Systeme und deren Bedeutung für die beruflichen Arbeitssituationen;
- die Kenntnisse der berufsspezifischen Methoden und Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien und deren sachgemässe Verwendung;
- Kenntnisse der Gefahren und Risiken und der daraus resultierenden Vorsichts- und Schutzmassnahmen und Vorkehrungen sowie das Bewusstsein der Verantwortung und Haftung.

### 2. Methodenkompetenzen (MK)

#### 2.1 Arbeitstechniken

Zur Lösung von beruflichen Aufgaben setzen [Berufsbezeichnung w/m] geeignete Methoden, Anlagen, technischen Einrichtungen und Hilfsmittel ein. Diese ermöglichen es ihnen, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten, die Arbeitssicherheit zu gewährleisten und die Hygienevorschriften einzuhalten. Sie planen ihre Arbeitsschritte, arbeiten zielorientiert, effizient und bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch.

#### 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

[Berufsbezeichnung w/m] sehen betriebliche Prozesse in ihren Zusammenhängen. Sie berücksichtigen vor- und nachgelagerte Arbeitsschritte und sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf die Produkte sowie auf Mitarbeitende und den Erfolg des Unternehmens bewusst.

#### 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

In [branchenspezifische Bezeichnung + geeignetes Verb] Betrieben ist der Einsatz von Informations- und Kommunikationsmitteln wichtig. [Berufsbezeichnung w/m] sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren. Sie beschaffen sich selbstständig Informationen und nutzen diese im Interesse des Betriebes und des eigenen Lernens.

#### 2.4 Lernstrategien

Zur Steigerung des Lernerfolgs stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. [Berufsbezeichnung w/m] reflektieren ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an. Da Lernstile individuell verschieden sind, arbeiten sie mit effizienten Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und damit ihre Bereitschaft für das lebenslange und selbstständige Lernen stärken.

#### 2.5 Präsentationstechniken

Der Erfolg eines Betriebes wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen dem Kunden präsentiert werden. [Berufsbezeichnung w/m] kennen und beherrschen Präsentationstechniken und -medien und setzen sie situationsgerecht ein.

#### 2.6 Ökologisches Handeln

[Berufsbezeichnung w/m] sind sich der begrenzten Verfügbarkeit der natürlichen Ressourcen bewusst. Sie pflegen einen sparsamen Umgang mit Rohstoffen, Wasser und Energie und setzen Ressourcen schonende Technologien, Strategien und Arbeitstechniken ein.

#### 2.7 Wirtschaftliches Handeln

Wirtschaftliches Handeln ist die Basis für den unternehmerischen Erfolg. [Berufsbezeichnung w/m] gehen kostenbewusst mit Rohstoffen und Materialien, Geräten, Anlagen und Einrichtungen um. Sie verrichten die ihnen gestellten Aufgaben effizient und sicher.

### **3. Sozialkompetenzen (SK)**

#### **3.1 Kommunikationsfähigkeit**

Sachliche Kommunikation ist für die kompetente Berufsausübung sehr wichtig. Darum sind [Berufsbezeichnung w/m] in beruflichen Situationen kommunikativ und wenden die Grundregeln der Gesprächsführung an. Sie passen ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner an. Sie kommunizieren respektvoll und wertschätzend.

#### **3.2 Konfliktfähigkeit**

Im beruflichen Alltag des Betriebes, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kann es zu Konfliktsituationen kommen. [Berufsbezeichnung w/m] sind sich dessen bewusst und reagieren ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

#### **3.3 Teamfähigkeit**

Berufliche Arbeit wird durch Einzelne und durch Teams geleistet. Teams sind in vielen Situationen leistungsfähiger als Einzelpersonen. Arbeiten [Berufsbezeichnung w/m] im Team, wenden sie Regeln für erfolgreiche Teamarbeit an.

### **4. Selbstkompetenzen**

#### **4.1 Reflexionsfähigkeit**

[Berufsbezeichnung w/m] können das eigene Handeln hinterfragen, persönliche Lebenserfahrungen reflektieren und die Erkenntnisse in den beruflichen Alltag einbringen. Sie sind fähig, eigene und fremde Erwartungen, Werte und Normen wahrzunehmen, zu unterscheiden und damit umzugehen (Toleranz).

#### **4.2 Eigenverantwortliches Handeln**

In ihrer beruflichen Tätigkeit sind die [Berufsbezeichnung w/m] mitverantwortlich für die Produktionsergebnisse und die betrieblichen Abläufe. Sie treffen in ihrem Verantwortungsbereich selbständig und gewissenhaft Entscheide und handeln entsprechend.

#### **4.3 Belastbarkeit**

[Berufsbezeichnung w/m] können den berufsspezifischen physischen und psychischen Belastungen standhalten, sie kennen die eigenen Grenzen und holen sich Unterstützung, um belastende Situationen zu bewältigen.

#### **4.4 Flexibilität**

[Berufsbezeichnung w/m] sind fähig, sich auf Veränderungen und unterschiedliche Situationen einzustellen und diese aktiv mitzugestalten.

#### **4.5 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung**

Im Wettbewerb bestehen nur Betriebe mit motivierten, leistungsbereiten Angestellten. [Berufsbezeichnung w/m] setzen sich für das Erreichen der betrieblichen Ziele ein. Sie entwickeln und festigen in Betrieb und Schule ihre Leistungsbereitschaft. Ihre Arbeitshaltung zeichnet sich durch Pünktlichkeit, Konzentration, Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit aus.

#### **4.6 Lebenslanges Lernen**

Technologischer Wandel und wechselnde Kundenbedürfnisse erfordern laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten sowie die Bereitschaft, sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. [Berufsbezeichnung w/m] sind offen für Neuerungen, bilden sich lebenslang weiter und stärken damit ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit