

# Fremdsprachenlehrplan für die Berufsfachschulen

Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ

**Deutsch**



## **Inhalt**

<b>Vorwort .....</b>	<b>3</b>
<b>Übersicht über die Lerneinheiten Fremdsprachen.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Lehrjahr 1. Semester .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Lehrjahr 2. Semester .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Lehrjahr 3. Semester .....</b>	<b>25</b>
<b>2. Lehrjahr 4. Semester .....</b>	<b>31</b>
<b>3. Lehrjahr 5. Semester .....</b>	<b>38</b>
<b>3. Lehrjahr 6. Semester .....</b>	<b>47</b>
<b>Impressum.....</b>	<b>53</b>

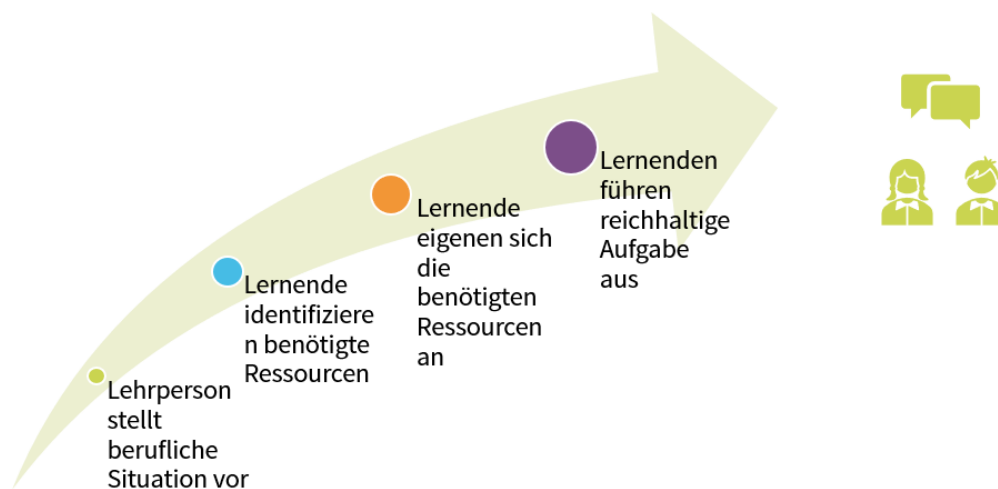
## Vorwort

Liebe Fremdsprachenlehrpersonen

Wie im Vorwort des Lehrplans erläutert, ist das Ziel der beruflichen Grundbildung die Entwicklung der Kompetenzen, um in berufstypischen Situationen eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel zu handeln. Dies gilt auf für die Bewältigung entsprechender Situationen in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch.

Aus diesem Grund wurden aus den berufstypischen Situationen für den Berufskundeunterricht (vgl. erster Teil dieses Lehrplans) Situationen ausgewählt, welche typischerweise auch in einer Fremdsprache in den Apotheken auftreten. Eine Arbeitsgruppe bestehend aus Fremdsprachenlehrpersonen hat zu diesen Situationen entsprechende Lerneinheiten mit Fachbegriffen und sogenannten Chunks erarbeitet.

Der Fokus des Unterrichts zu diesen Lerneinheiten liegt auf der Inhaltsorientierung. Das Lernen ist auf die Anwendung der Fachbegriffe und die Kommunikation in der berufstypischen Situation ausgerichtet. Korrekturen erfolgen nach den Kriterien der kommunikativen Verständlichkeit. Die Grammatik spielt in diesen Situationen eine untergeordnete Funktion.



Das angestrebte Niveau zur Bewältigung der beruflichen Situationen im Rahmen der empfohlenen Lektionen pro Lerneinheiten ist B1 (mündlich).

In den verbleibenden Lektionen liegt der Fokus auf der Erhaltung des allgemeinen Sprachniveaus A2. Auch hierzu hat die Arbeitsgruppe mögliche Themen zusammengestellt, welche sich im Zusammenhang mit den Lerneinheiten im jeweiligen Semester zur Wiederholung eignen.

Insgesamt stehen pro Semester 20 Lektionen für den Fremdsprachenunterricht zur Verfügung.

Hinweise für die Umsetzung der Lerneinheiten:

- Die beruflichen Situationen sollen, wenn immer möglich, alle bearbeitet werden. Sie können bei Bedarf auf regionale Gegebenheiten angepasst werden.
- Da jede Lerneinheit in sich abgeschlossen ist, gibt es Wiederholungen bei den Chunks. Je nach Gegebenheiten werden diese im Verlauf des Fremdsprachenunterrichts wiederholt, vertieft oder weggelassen.

- Die Lerneinheiten dienen als Grundlage für die Vorbereitung des Fremdsprachenunterrichts. Der Fokus liegt auf der Bewältigung der beruflichen Situation. Je nach Niveau der Lernenden / Klasse, den verfügbaren Ressourcen sowie regionalen Gegebenheiten werden Fachbegriffe entsprechend ausgewählt. Dies heisst, dass nicht zwingend alle Fachbegriffe erlernt werden müssen.

Für den Erhalt des Sprachniveaus A2 kann die Lehrperson individuell ein geeignetes Lehrmittel auswählen.

## Übersicht über die Lerneinheiten Fremdsprachen

### 1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Telefon bedienen	2
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Begrüssung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen. a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Sonnenbrand und Sonnenschutz	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Kosmetik <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trockene Haut</li> <li>▪ Akne</li> </ul>	4
Spracherhalt Niveau A2		7

### 1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Schmerzen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rückenschmerzen</li> <li>▪ Kopfschmerzen</li> <li>▪ Sportverletzung</li> </ul>	5
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Ernährung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nahrungsmittelergänzungen: Vitamine, Mineralstoffe</li> </ul>	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Bauchschmerzen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Übelkeit</li> <li>▪ Erbrechen</li> </ul>	3
a4 <b>Reklamationen</b> von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren	Einfache Reklamation (optional)	3
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 9

## 2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Erkältung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnupfen</li> <li>▪ Ohrenschmerzen</li> <li>▪ Halsschmerzen</li> </ul>	8
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Augen und Allergien <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bindehautentzündung</li> <li>▪ Allergien (Heuschnupfen)</li> <li>▪ Flüssige Arzneiformen</li> </ul>	6
Spracherhalt Niveau A2		6

## 2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Zähne und Mundhygiene <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zahnschmerzen</li> <li>▪ Karies und Zahnpflegeprodukte</li> </ul>	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Windelausschlag <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflegeprodukte</li> </ul>	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Säuglingsernährung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kolliken</li> <li>▪ Milchersatzprodukte für Kleinkinder</li> </ul>	4
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren. a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Verhütungsmittel <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kondome, Gleitgel</li> <li>▪ Antibabypille: Rezeptabklärung</li> </ul>	2
Spracherhalt Niveau A2		7

## 3. Lehrjahr 5. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Blasenentzündung: Rezeptabklärung (Repetition)	2
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Schlafprobleme <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stress</li> <li>▪ Burnout</li> <li>▪ Work life balance</li> </ul>	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Hypotonie und Anämie	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Stimmungsschwankungen	4
Spracherhalt Niveau A2		6

### 3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Reisekrankheiten <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infektionen</li> <li>▪ Impfung und Prophylaxe</li> <li>▪ Malaria / Mückenstiche</li> <li>▪ Durchfall</li> </ul>	10
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Juckreiz <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Läuse</li> <li>▪ Bettwanzen</li> </ul>	2
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Diabetes (optional) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insulin</li> <li>▪ Diabetestypen</li> </ul>	2
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 8

## 1. Lehrjahr 1. Semester

### Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

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

#### Telefon

#### 2 Lektionen

#### Situation

- Eine deutschsprachige Mutter ruft während einer Autofahrt mit schlechtem Empfang über die Freisprechanlage in der Apotheke an. Sie erklärt, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt und fragt, ob sie etwas haben, das helfen könnte.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p><b>... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und verhandelt mit englischsprachigen Kunden</b>  <b>... reagiert angemessen, auch wenn er/sie Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen</b>  <b>... versteht die deutsche Rechtschreibung</b>  <b>... versteht Zahlen</b></p>	
<p>... versteht die deutsche Rechtschreibung          ... versteht Zahlen          ... beantwortet Telefonanrufe auf Deutsch          ... kann sagen, wer er/sie ist und für wen er/sie arbeitet          ... macht sich Notizen, um den Anrufer zurückzurufen          ... weiß, wie man einen Anruf weiterleitet          ... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und interagiert mit deutschsprachigen Kunden          ... reagiert angemessen, auch wenn er Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Wie man das Telefon abnimmt (Konventionen), einen Namen/Notizen aufnimmt, sich und seine Apotheke vorstellt, einen Anruf weiterleitet</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Könnten Sie bitte ein bisschen langsamer sprechen?</li> <li>• Es tut mir leid, aber ich habe das nicht verstanden/mitbekommen.</li> <li>• Könnten Sie das bitte wiederholen?</li> <li>• Es tut mir leid, aber mein Deutsch ist nicht sehr gut, ich bin noch in der Ausbildung.</li> <li>• XY, hier spricht ZY.</li> <li>• Kann mein Kollege/die Apothekerin Sie am Montag/xy zurückrufen?</li> <li>• Können Sie später noch einmal anrufen, wenn mein Kollege/die Apothekerin Zeit für Sie hat?</li> <li>• Bitte bleiben Sie in der Leitung, während ich Sie durchstelle.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habe ich Sie richtig verstanden, Sie sagten...</li> <li>• Nur um sicher zu sein, dass ich verstanden habe, was Sie sagen...</li> <li>• Bitte bleiben Sie einen Moment dran, ich stelle Sie zu xy durch.</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Buchstabieren, Zahlen</p>
--	--

## Begrüssung

## 4 Lektionen

### Situationen

- Ein Kunde fragt nach einem Produkt für seine Symptome, die er Ihnen unklar beschreibt.
- Ein Kunde betritt die Apotheke und fragt nach einem ganz bestimmten Produkt. Sie stellen ein paar klärende Fragen. Der Kunde reagiert mürrisch und antwortet: "Das geht Sie nichts an".

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p><b>... empfängt Kunden freundlich und professionell in einer Apotheke</b>  <b>... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis</b>  <b>... reagiert korrekt auf gegebene Antworten</b></p>	
<p>... empfängt deutschsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise          ... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis          ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen          ... reagiert korrekt auf gegebene Antworten          ... setzt die nötige Professionalität und Seriosität ein - auch wenn ein Kunde unfreundlich, unkooperativ oder mürrisch ist</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Schmerzmittel, schwanger, stillend, flüssig (Lösung, Sirup), Creme, Salbe, Puder, Tablette, Dragee, Pille, Pflaster, Spray</p> <p>Kundentyp: Veganer, die Produkte ohne Tierversuche oder die umweltbewusst sind bevorzugen (z. B. Mikroplastik, Palmöl vermeiden, auf Bio-Produkte achten)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen?</li> <li>• Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann?</li> <li>• Kann ich Ihnen etwas zeigen?</li> <li>• Suchen Sie etwas Bestimmtes?</li> <li>• Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen.</li> <li>• Haben Sie Medikamente eingenommen?</li> <li>• Haben Sie etwas getan, um die Schmerzen zu lindern?</li> <li>• Für wen ist das Medikament bestimmt?</li> <li>• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li> <li>• Wissen Sie, wie man die Medikamente anwendet?</li> <li>• Haben Sie / hat das Kind andere Krankheiten?</li> <li>• Wie alt ist das Kind?</li> <li>• Sind Sie möglicherweise schwanger oder stillen Sie?</li> <li>• Wann ist das Problem zum ersten Mal aufgetreten?</li> </ul> <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wäre es mit...</li> <li>• Haben Sie versucht...</li> <li>• Warum ... Sie nicht</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b></p>

	Fragen seit/für
--	--------------------

<p><b>... Symptome richtig einschätzen</b>  <b>... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip und reagiert entsprechend auf die Antworten</b>  <b>... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen</b></p>	
<p>... empfängt deutschsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise          ... beurteilt die Symptome richtig          ... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip          ...informiert den Kunden, dass er an einen Apotheker verwiesen werden muss.          ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen          ... reagiert korrekt auf die Antworten auf die LINDAAF-Fragen          ... setzt die erforderliche Professionalität und Seriosität ein</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          LINDAAFF: Lokalisierung, Intensität, Natur/Art der Beschwerden, Dauer, Andere Symptome, Andere Krankheiten und Therapien, Verschlimmernde Faktoren, Verbessernde Faktoren.          grundlegende Symptome verstehen:          Kopfschmerzen, Schmerzen, Bauch-/Magen-/Bauchschmerzen, Allergie, Bänder, Bindehautentzündung, Blähungen, Blase, Bluterguss, Brennen, Durchfall, Erbrechen, Erkältung, Grippe, Temperatur/Fieber, schmerzende Gelenke/Glieder, (Haut-)Flecken/Unreinheiten, Pilze, Halsschmerzen, Heiserkeit, Heuschnupfen, Krämpfe, Krankheit, ansteckend, harmlos, Lebensmittelvergiftung, Magenverstimmung, Menstruations-/Periodenschmerzen, Migräne, Reisekrankheit, Märsen, Rötung, Schnittwunde, Schluckbeschwerden, Schlaflosigkeit, Hautabschürfung, Schwellung, Stuhlgang, Stuhlgang, Übelkeit, Übelkeit, Verdauungsstörungen, Verstauchung, Verstopfung, Wunde, Warze, Stachel, Zahnschmerzen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen?</li> <li>• Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann?</li> <li>• Kann ich Ihnen etwas zeigen?</li> <li>• Suchen Sie etwas Bestimmtes?</li> <li>• Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen.</li> <li>• Darf ich fragen, für wen das ist?</li> <li>• Wofür ist es?</li> <li>• Wie lange haben Sie das schon?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen?</li> <li>• Haben Sie noch andere Symptome?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert? Haben Sie schon Medikamente eingenommen?</li> <li>• Gibt es etwas, das den Schmerz/das Problem verbessert oder verschlimmert?</li> <li>• Haben Sie Fieber?</li> <li>• Sind Sie gegen irgendetwas allergisch?</li> <li>• Wie alt ist das Kind?</li> <li>• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li> <li>• Welche Form der Medikation bevorzugen Sie?</li> </ul> <p>Verweissätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tut mir wirklich leid, aber ich kann Ihnen in dieser Angelegenheit nicht helfen.</li> <li>• Bitte warten Sie, während ich einen Apotheker hole.</li> <li>• Sie brauchen ein ärztliches Rezept für xy in der Schweiz</li> </ul> <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wäre es mit...</li> <li>• Haben Sie versucht...</li> <li>• Warum ... Sie nicht</li> </ul>

## Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer 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 der 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.

### Sonnenbrand und Sonnenschutz

### 3 Lektionen

#### Situationen

- Ein Vater möchte ein Sonnenschutzmittel, das möglichst für die ganze Familie geeignet ist.
- Ein Mann hat einen Sonnenbrand auf den Schultern. Dieser ist sehr rot und brennt.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

**... ermittelt die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden in Bezug auf Sonnenschutz.**

**... bietet Informationen über verschiedene Sonnenschutzprodukte, die auf die Bedürfnisse und die Zielgruppe abgestimmt sind.**

... findet heraus, welche Bedürfnisse und Vorlieben der Kunde in Bezug auf Sonnenschutz hat.  
... informiert je nach Bedarf und Zielgruppe über verschiedene Sonnenschutzprodukte.  
... reagiert auf die Anfragen verschiedener Zielgruppen zu Sonnenschutzprodukten und passt sich der Situation an.  
... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten  
... berät weiter zum Thema Sonnenschutz

#### **Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**

Schädigung der Haut: Pigmentierung, UV-Strahlen, Hautalterung, Hautkrebs, Hauttypen  
Sonnenschutz: Chemische und mineralische Filter, LSF, UV-Index  
Sonnenschutzprodukte: Lotion, Cremes, abweisend, wasserfest, UV-A-Strahlen, Schutzfaktor  
Zielgruppen: Kinder, Reisende, Sportler

#### **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**

- Welche Art von Sonnenschutz haben Sie in der Vergangenheit verwendet?
- Wohin fahren Sie und wie viel Zeit werden Sie in der Sonne verbringen?
- Werden Sie schwimmen gehen?
- Treiben Sie Sport?
- Halbfeste Darreichungsformen: Gel, Lotion, Creme... -> Anwendung, Vorteile/Nachteile, für bestimmte Zielgruppen.
- "Für die Kinder würde ich xy empfehlen".
- "Denken Sie daran, dass Sie sich nach xy Stunden wieder eincremen müssen".

**Allgemein: -**

**...kann die Ursachen, Symptome und den Schweregrad des Sonnenbrandes richtig einschätzen**

<b>...kennt die verschiedenen Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand und deren Vor- und Nachteile</b>	
<p>...gibt die Ursachen, Symptome und den Schweregrad korrekt wieder (LINDAAFF).</p> <p>...erkundigt sich nach den Bedürfnissen zur Behandlung des Sonnenbrandes und versteht diese</p> <p>...stellt die verschiedenen Produkte zur Behandlung des Sonnenbrandes vor.</p> <p>...erklärt Vor-/Nachteile und Anwendung der Produkte</p> <p>...reagiert situationsangepasst auf die Fragen der verschiedenen Zielgruppen zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>...berät situationsangepasst über Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten</p> <p>... gibt weiterführende Hinweise zum Sonnenschutz</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Symptome: Sonnenbrand, Rötung, Brennen, Schälen der Haut, Verbrennungen 1. (Schmerzen) und 2. Grades (Blasenbildung), Hitze, Sonnenstich.</p> <p>Pathologie: Hautschäden, Hautalterung</p> <p>Produkte: Antihistaminika (lokal, systemisch), Lokalanästhetika, Wolfsmilch, Globuli</p> <p>Maßnahmen: Hautpflegemittel, kühlende galenische Form wählen, auf Feuchtigkeitsverlust achten, Wundversorgung, Schmerzmittel</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann haben Sie sich den Sonnenbrand geholt?</li> <li>• Haben Sie schon etwas versucht?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen?</li> <li>• Leiden Sie unter Erbrechen oder Austrocknung?</li> <li>• Erklären Sie die Anwendung: 1., 2., 3. ....</li> <li>• Vorbeugung, After-Sun-Produkte, Sonnenhut, Sonnenschirm, Sonnenbrille</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>

## Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

### Kosmetik

### 8 Lektionen

#### Situationen

- Eine Mutter wünscht sich für ihre 14-jährige Tochter Kosmetikprodukte zur Behandlung ihrer Akne und zur Vorbeugung von Hautunreinheiten.
- Eine Kundin hat sehr trockene Haut. Sie wünscht sich Produkte, die dieses Problem lösen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... bietet umfassende Beratung zur Vorbeugung und Behandlung von Akne und empfiehlt verschiedene Gesichtspflegeprodukte</b>	
<p>... erfährt etwas über das Alter, das Geschlecht und die Gewohnheiten der Tochter der Kundin            ... versteht den Zustand der Haut des Mädchens            ... erklärt die Faktoren, die Akne verursachen            ... erklärt, wie man die Haut im Gesicht reinigt und mit Feuchtigkeit versorgt            ... schlägt Produkte zur Behandlung von Akne vor</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>            Anatomie der Epidermis: das Gesicht, das Kinn, die Poren            Symptome: Mitesser, Komedonen, Pusteln, Pickel, Talgproduktion, Bakterien            Pathologie: Seborrhoe, in der Pubertät vor allem durch männliche Sexualhormone begünstigt, Störung der Keratinisierung, Behinderung des Talgabflusses, Einschluss von Bakterien.            Ursache: Stress, aggressive Substanzen (z. B. Waschmittel), Seife            Massnahmen: Reinigung, Entfettung und Desinfektion: Behandlung mit alkoholhaltigen Tonics, mild sauren seifenfreien Seifen, Peeling zur Reduzierung von Mitessern, nicht zerdrücken            Produkte: Keratolytika, Antibiotikum (Benzoylperoxid), Teebaumöl, Hormontherapie mit Antibabypillen.</p> <p>Vorbeugende Massnahmen und Produkte: Tiefenreinigung und Reinigung der Haut/Erfrischung des Gesichts, Straffung der Haut (Reinigungsmilch, milde Seife, Reinigungsgel), gründliche Feuchtigkeitspflege mit speziellen Cremes (Tagescreme, Nachtcreme), Abschminken, Watte, Grundierung, Abdeckstift, Schönheitspackungen (Gesichtsmaske)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo haben Sie Pickel? Wie viele Pickel haben Sie?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange haben Sie dieses Problem schon?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert?</li> <li>• Wann ist es besser oder schlechter geworden?</li> <li>• Welche Art von Ernährung haben Sie?</li> <li>• Womit reinigen und befeuchten Sie Ihre Haut?</li> <li>• Waren Sie bereits bei einem Arzt?</li> <li>• Creme auftragen..... mal pro Tag</li> <li>• Reinigen Sie Ihre Haut vor dem Schlafengehen mit .....</li> <li>• Wenn keine Besserung eintritt, wenden Sie sich an einen Dermatologen .....</li> </ul>
--	---

<b>... bietet verschiedene Heilmittel für gesunde und glatte Haut am ganzen Körper</b>	
<p>... fragt den Kunden, wie er seine Haut pflegt          ... beschreibt, welche Faktoren die Haut trocken machen          ... empfiehlt verschiedene Produkte zur Pflege trockener Haut          ... bietet einige Ratschläge zur richtigen Ernährung und zum Baden.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Allgemein: Die Haut unterscheidet sich in Porengröße, Elastizität, Feuchtigkeitsgehalt, Fettgehalt, Empfindlichkeit, Veränderungen durch Umwelteinflüsse, Alter, usw.          Empfindlichkeit, Veränderungen unter dem Einfluss der Umwelt, Alter.</p> <p>Abweichung von gesunder Haut:          Couperose (extrem empfindliche Gesichtshaut mit sichtbaren Äderchen) begünstigt durch Hitze, Reibung, Stress etc. / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen, grünliche Pigmente          Cellulite (Störung der Hautunterseite) als Folge von Übergewicht, Durchblutungsstörungen, Bewegungsmangel usw. / Pflegeprodukte mit durchblutungsfördernden und bindegewebsstraffenden Zusätzen          Dehnungsstreifen durch übermäßige Dehnung der Haut, hormonelle Veränderungen (Schwangerschaft) / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen</p> <p>Hautschäden verursacht durch:          Aggressive Substanzen (z.B. Reinigungsmittel), trockene Luft: Feuchtigkeitsverlust, Abbau der Lipidbarriere, Seife, insbesondere Schädigung des Säureschutzmantels          Reibung (Hühneraugen, Schwielen)          Übermässiges Schwitzen</p> <p>Hautschutz durch:          Schutz vor Hautalterung: Antioxidantien (z. B. Vitamin E, Coenzym Q10, Hyaluronsäure)          Dehydrierung: feuchtigkeitsspendende Produkte (z. B. Ceramide, Mandelöl)          Zerstörung des Säureschutzmantels: leicht saure Nicht-Seifen          Übermässiges Schwitzen und starke Gerüche: Antitranspirantien, Deodorantien</p> <p>Galenische halbfeste Arzneimittel: Auswahl der Tiefenwirkung, der galenischen Form je nach Hautzustand, Hautentzündung oder Ort - Unterscheidung nach: Wasser- oder Fettgehalt (Fettsalbe (im engeren Sinne), W/O-Emulsion, O/W-Emulsion, Emulgel, Gel), Feststoffanteil (Paste, Cremepaste), Konsistenz, Viskosität (Lotion, Creme, Paste)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie am ganzen Körper trockene Haut?</li> <li>• Für wie viele Tage?</li> <li>• Juckt es?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist Ihre Haut rot?</li> <li>• Was haben Sie ausprobiert?</li> <li>• Täglich, mehrmals am Tag auftragen...</li> <li>• Ziehen Sie... vor.</li> <li>• Massage .....</li> <li>• Duschen oder baden Sie nicht mit zu heissem Wasser.</li> <li>• Nach dem Baden oder Duschen ... auf den ganzen Körper auftragen.</li> <li>• Essen Sie viel Obst und Gemüse.</li> <li>• Vermeiden Sie...</li> <li>• Wenden Sie Creme an...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Adjektive</p>
--	---

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

7 Lektionen

### Mögliche Themen

#### Grammatik:

- Verben im Präsens
- Position des Verbes im Satz
- Buchstabieren
- Nummer
- W-Wörter
- Temporale Präpositionen: für, vor, seit
- Lokale Präposition: bei, als
- Präteritum: sein, haben
- Nomen: Wortbildung (männlich/weiblich)
- Modalverben
- Imperativ
- Possessivartikel

#### Kommunikation:

- über das Befinden sprechen
- Nachfragen
- Anweisungen geben
- einen Termin vereinbaren
- über den Beruf/privates sprechen

*\*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.*

## 1. Lehrjahr 2. Semester

### Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

#### Schmerzen

#### 5 Lektionen

##### Situationen

- Ein Kunde wünscht etwas gegen Schmerzen im Bein.
- Eine Patientin klagt über starke Kopfschmerzen.
- Eine Kundin wünscht etwas gegen Rückenbeschwerden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... eruiert die Ursache der Schmerzen im Bein und präsentiert dem Kunden verschiedene Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Komplementärmedizin</b>	
<p>... kann eruieren, woher die Schmerzen stammen</p> <p>... kann die spezifische Wünsche der Kundin eruieren</p> <p>... kann die Grenzen ihrer Kompetenzen ausdrücken</p> <p>...kann verschiedene Produkte zur Behandlung vorschlagen</p> <p>...kann die Dosierung bzw. Anwendung erläutern</p> <p>...kann Vor- und Nachteile der Produkte erläutern</p> <p>...kann Therapieergänzungen vorschlagen</p> <p>...kann komplementärmedizinische Produkte anbieten und die Eigenschaften von diesem vorstellen.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Sportverletzungen, Muskel, Gelenk, Knochen, Bänder, Sehnen, Muskelfasern, Muskelkater, Prellungen, Verstauchung, Verrenkung, Entzündung, Zerrung, Überdehnung, auftragen, einreiben, anwenden, täglich, mehrmals am Tag, bis zu... am Tag</p> <p>Symptome: Schmerzen, Schwellung, Hämatome, Muskelkrämpfe, an- und abschwellende Schmerzen welche vorübergehend Beweglichkeit beeinträchtigen</p> <p>Ursachen: Überbeanspruchung im Sport, Misstritt, Zusammenprall, Sturz</p> <p>Produkte bei Sportverletzungen: Arnika, Wallwurz, Teufelskralle, ätherische Öle für Massagen (wärmend), Rescue (Bachblüten)</p> <p>Massnahmen bei Sportverletzungen: akut: kühlen, chronisch: wärmen</p> <p>Produkte bei Muskelkrämpfen: Magnesium, Schüssler Nr. 7</p>



	<p>Massnahmen bei Muskelkrämpfen: viel trinken (isotonische Getränke)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit wann haben Sie Schmerzen?</li> <li>• Wo tut es Ihnen weh?</li> <li>• Haben Sie eine Wunde?</li> <li>• Können Sie normal bewegen?</li> <li>• Wie ist das passiert?</li> <li>• Haben Sie eine bestimmte Bewegung gemacht?</li> <li>• Hatten Sie einen Sturz?</li> <li>• Hatten Sie einen Zusammenstoss?</li> <li>• Haben Sie bereits etwas unternommen?</li> <li>• In dieser Situation müssen Sie dringend den Arzt aufsuchen...</li> <li>• Bitte warten Sie einen Augenblick, ich hole den Apotheker / die Apothekerin...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen ...</li> <li>• Ich schlage Ihnen ... vor.</li> <li>• Das Produkt wirkt....</li> <li>• Wenn Sie gerne etwas pflanzliches hätten, kann ich Ihnen ... empfehlen (vgl. Komplementärmedizin)</li> <li>• Zusätzlich würde ich ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken)</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Präsens, Perfekt</p>
--	--

<p><b>... ... klärt die Ursache und Art der Kopfschmerzen bzw. Rückenschmerzen und erläutert mögliche Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich</b></p>	
<p>.. kann die Ursachen, Symptome und Schweregrad korrekt eruieren (LINDAAFF) .. kann Risiken ausschliessen ... kann entsprechende Produkte mit Vor-/Nachteilen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Rücken, Nacken, Kopf, Migräne, Trigger (Hormone, Stress, Umstellung), Osteoporose, Rheuma, Haltung, Bewegung, stehen/sitzen/liegen, Tages-Maximaldosis beachten, Kontraindikationen, schwanger, Kinder, mit Alkohol leberschädigend, verzögerte Reaktion, Müdigkeit</p> <p>Symptome bei Kopfschmerzen/Migräne: Intensität, dumpf, stechend, einseitig, halb- oder beidseitig, pochend, pulsierend, Auslöser, Hormone, Stress, Umstellung, Seh-, Hör-, Gefühlsirritationen, anhaltend Produkte bei akuten Kopf-/Gliederschmerzen: z.B. Ibuprofen, Paracetamol Massnahmen bei Migräne: Erholung, abdunkeln</p> <p>Symptome bei Rückenschmerzen: Schmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit, Anlaufschmerzen, Produkte bei Rückenschmerzen: Muskelrelaxantien (Verspannung der Skelettmuskulatur), Rheumasalbe, Magnesium (Muskelverspannung), Menthol, Capsaicin, Wintergrünöl (Muskelverspannung, Muskelkater), wärmende Pflaster ohne Wirkstoff, Pflaster mit Wirkstoff zur lokalen Behandlung</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit wann haben Sie Schmerzen?</li> <li>• Haben Sie einseitig / halb- oder beidseitig Schmerzen</li> <li>• Wie ist der Schmerz?</li> <li>• Haben Sie öfters Kopfschmerzen/Rückenschmerzen?</li> <li>• Können Sie sich den Grund für die Kopfschmerzen/Rückenschmerzen erklären?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Haben Sie bereits etwas unternommen?</li><li>• Sind Sie schwanger?</li><li>• Ich empfehle Ihnen ...</li><li>• Ich schlage Ihnen ... vor.</li><li>• Das Produkt wirkt...</li><li>• Zusätzlich würde ich ...</li></ul> <p><b>Allgemein:</b> Präsens, Perfekt</p>
--	--

## Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer 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 der 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.

### Ernährung

### 3 Lektionen

#### Situationen

- Eine Frau möchte ihre vegane Ernährung mit Vitaminen und Mineralien ergänzen.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<b>... berät den Kunden in Fragen der Ernährung (über die Gefahren der veganen Ernährung) und der Mineralstoff- und Vitaminergänzung</b>	
<p>... versteht, welche Art von Ernährung der Kunde hat</p> <p>... erklärt die möglichen Nährstoffmängel einer veganen Ernährung</p> <p>... informiert über mögliche psycho-physische Probleme des Klienten</p> <p>... schlägt Vitamin- und/oder Mineralstoffpräparate vor und erläutert deren Verwendung</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>im Allgemeinen: die Ernährungspyramide: Proteine, Fette, Kohlenhydrate, Wasser, Vitamine, Makroelemente/Oligoelemente Ernährung: Getreide, brauner Reis, Hafer, Hirse, Obst (getrocknet, püriert, entsaftet), Hülsenfrüchte, Gemüse, Milchprodukte</p> <p>Formen der Ernährung: Ernährungsformen: Vollwertkost, vegetarische/vegane Ernährung, Lebensmittel tierischen Ursprungs, pflanzliche Lebensmittel, Trennkost, funktionelle Lebensmittel Diätformen: laktosefreie Diät, purinarmer Diät, natriumarmer Diät, kalziumreiche Diät, Eiweißdiät, kohlenhydratreiche Diät, Diät zur Gewichtsreduktion, Mischkostdiät Schonkost nach Operationen, Krankheiten</p> <p>Folgen: Vitaminmangel, Eiweiss</p> <p>Massnahmen und Produkte: Vitaminpräparate, Mineralpräparate, Vitamin B12 (Blutbildung), das nur in tierischem Eiweiß enthalten ist, Vitamin B (Nerven, alle Körperfunktionen), Kalzium (Knochenbildung), Eisen (Blutbildung/Sauerstofftransport), Omega-3-Fettsäuren, Zink pflanzliche Ernährung, reich an Ballaststoffen, Vitaminen und Mineralstoffen und arm an Kalorien und gesättigten Fetten, täglicher Bedarf, Verzehrsmengen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange leben Sie schon vegan?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie oft am Tag essen Sie...?</li><li>• Was essen Sie?</li><li>• Wie viel wiegen Sie?</li><li>• Wie fühlen Sie sich körperlich? Haben Sie irgendwelche körperlichen Probleme?</li><li>• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li><li>• 4 Portionen .... pro Tag einnehmen/verzehren</li><li>• Nehmen Sie diese Kapseln mit Nahrung, Wasser oder anderen Getränken ein. Die vegane Ernährung kann zu Mangelerscheinungen führen...</li><li>• Seien Sie vorsichtig unter...</li><li>• Ich empfehle auch ...</li></ul>
--	---

## Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

### Bauchschmerzen

### 3 Lektionen

#### Situationen

- Eine Kundin klagt über Bauchschmerzen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... berät die Kundin zu möglichen Produkten gegen Bauchschmerzen im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Phytotherapie und schliesst das Verkaufsgespräch ab</b>	
<p>...kann die Gründe der Bauchschmerzen in Erfahrung bringen</p> <p>... kann der Kundin über Produkte der Phytotherapie Auskunft geben</p> <p>... kann ergänzende Produkte vorschlagen (z.B. Tee) und Ernährungstipps geben</p> <p>... kann nach der gewünschten Bezahlmethode fragen</p> <p>... kann das Verkaufsgespräch abschliessen und die Kundin verabschieden</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Blähungen, Laktoseintoleranz, Zöliakie, Barzahlung, Kartenzahlung, Rechnung,</p> <p>Symptome: Aufstossen von Gasen, Ablassen von Winden, Bauchkrämpfe, Durchfall, Erbrechen, Appetitlosigkeit, Unangenehmes Empfinden welches zu Erbrechen führt, blasse Haut, schnellen Herzschlag, Schwitzen, Speichelfluss, Kälte-Wärmegefühl</p> <p>Ursachen: Magen-Darm-Grippe, Infektionskrankheiten, Fieber, Schwangerschaft, Arzneimittel (Chemotherapie), Alkohol, Schwindel, Migräne, Schmerzen</p> <p>Produkte bei Blähungen: Antiflatulentien, Fenchel Früchte, Kümmel, Probiotika</p> <p>Massnahmen bei Blähungen: auf Rohkost verzichten</p> <p>Produkte bei Laktoseintoleranz: Laktase verabreichen, laktosefreie Produkte</p> <p>Massnahmen bei Laktoseintoleranz: Ernährung anpassen, auf Laktose/Milchprodukte verzichten</p> <p>Produkte bei Zöliakie: glutenfreie Produkte anbieten</p> <p>Massnahmen bei Zöliakie: auf Gluten verzichten</p> <p>Produkte bei Übelkeit, Erbrechen: Ingwer, Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha</p> <p>Massnahmen bei Erbrechen: Flüssigkeitszufuhr, Entspannungstechniken, leichte Bewegung, kleine Mahlzeiten, Akupunktur</p>

	<p>Phytopharmaka: pflanzliche Arzneimittel aus getrockneten Pflanzenteilen wie Blätter, Blüten, Rinden oder Wurzeln, Urtinkturen Ceres Produkte gegen Bauchkrämpfe, Verdauungsstörungen: Taraxacum, Gentiana, Cynara Galenik (feste Arzneiform): Tabletten, Brausetabletten, Hartkapseln, Weichkapseln, Pulver/Granulate, Kaugummis, Schmelztabletten, Sublingualtabletten</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seit wann haben Sie die Bauchschmerzen? / Seit wann müssen Sie erbrechen?</li><li>• Wie äussern sich die Bauchschmerzen? / Wie äussert sich die Übelkeit? Haben Sie... (Symptome)?</li><li>• Haben Sie eine Vermutung, was der Auslöser für die Bauchschmerzen / das Erbrechen ist?</li><li>• Möchten Sie gerne etwas Pflanzliches?</li><li>• Ich empfehle Ihnen in diesem Fall ein Phytotherapeutisches Produkt wie z.B. ...</li><li>• Phytotherapeutische Produkte werden aus ... hergestellt</li><li>• Es gibt sie in Form von...</li><li>• Nehmen Sie doch zusätzlich...</li><li>• Ist das alles? Haben Sie sonst noch einen Wunsch?</li><li>• Das kostet ...</li><li>• Wie möchten Sie gerne bezahlen? Bar oder mit Karte?</li><li>• Darf ich Ihnen noch ... mitgeben?</li><li>• Vielen Dank und gute Besserung</li></ul>
--	--

## Handlungskompetenz a4: Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.

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

### Einfache Reklamation

### 4 Lektionen

#### Situationen

- Ein Kunde hat am Vortag in Eile ein Produkt gekauft aber erst zu Hause realisiert, dass es sich um Tabletten handelt. Er hat aber Mühe beim Schlucken von Tabletten und möchte lieber Brausetabletten. Er möchte das Produkt gerne eintauschen.
- Optionale Situation: Eine Kundin hat ein Blutdruckgerät gekauft, das bereits nach einem Monat nicht mehr funktioniert.

[a4.7 führt ein einfaches Reklamationsgespräch in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... reagiert professionell auf die Reklamation und begründet mögliche Lösungen</b>	
<b>... vereinbart die weiteren Schritte</b>	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> bestellen, defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, entsprechen, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, umsetzen, Schaden, Rechnung, Rezept, berechnete Reklamation, unberechtigte Reklamation, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tut mir leid...</li> <li>• Wann haben Sie das Produkt gekauft?</li> <li>• Ich darf das Produkt leider nicht zurücknehmen, weil...</li> <li>• Ich kann Ihnen das Produkt umtauschen</li> <li>• Kann ich Ihnen ... anbieten</li> <li>• Ich kann Ihnen ... bestellen, zusenden</li> </ul>

#### Zusätzliche Situation (nicht obligatorisch):

<b>... eruiert die Gründe für den Defekt und erläutert das weitere Vorgehen</b>	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, Schaden, Rechnung, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie, mutwillig, Beschädigung</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten</li> <li>• Wann haben Sie das Gerät gekauft?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was funktioniert genau nicht?</li> <li>• Wie benutzten Sie das Gerät?</li> <li>• Haben Sie den Garantieschein dabei?</li> <li>• Die Garantie ist leider abgelaufen</li> <li>• Ich kann es zur Reparatur einsenden?</li> <li>• Möchten Sie einen Kostenvoranschlag für die Reparatur?</li> <li>• Können wir Ihnen das Gerät nachher nach Hause senden?</li> <li>• Sollen wir Sie anrufen, wenn das Gerät zurück ist?</li> <li>• Können Sie mir bitte Ihren Namen, Adresse und Telefon angeben – oder sind Sie schon Kundin bei uns?</li> <li>• Brauchen Sie in der Zwischenzeit ein Ersatzgerät mitgeben?</li> </ul>
--	--

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

6 Lektionen

### Mögliche Themen

#### Grammatik:

- Modale Präposition: mit
- Lokale Präpositionen auf die Frage *Wo? Wohin?*
- Temporale Präpositionen: vor, nach, bei, in, bis, ab
- Konjunktiv II
- Demonstrativpronomen und Frageartikel *welcher*
- Personalpronomen
- Verben mit Dativ
- Komparativ

#### Kommunikation:

- Orientierung
- um etwas bitten
- etwas bewerten / vorlieben

*\*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.*



## 2. Lehrjahr 3. Semester

### Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

#### Erkältung

#### 8 Lektionen

##### Situationen

- Ein Kunde hat einen lästigen Husten und möchte ihn so schnell wie möglich wieder loswerden.
- Ein Kunde klagt über Schmerzen im Mund.
- Eine Kundin klagt über ein Druckgefühl im Ohr, einhergehend mit einer Hörbeeinträchtigung.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p><b>... klärt mit gezielten Fragen die Art und Intensität des Hustens bzw. ob weitere Symptome vorliegen, die auf eine Erkältung oder Grippe hindeuten</b></p> <p><b>... empfiehlt aufgrund der Symptome und Bedürfnisse entsprechende Produkte</b></p> <p><b>... kann überzeugend Zusatzverkäufe anbieten</b></p>	
<p>...kann die Art und Intensität eruieren</p> <p>... kann klar kommunizieren, wenn es nötig ist einen Arzt aufzusuchen</p> <p>... kann Bedürfnisse zur galenischen Form klären und entsprechende Produkte präsentieren</p> <p>... kann Zusatzverkäufe gezielt und überzeugend anbieten</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Husten, Erkältung, Reizhusten, Schleimbildung</p> <p>Symptome: langsames und schrittweises Auftreten, leichtes oder kein Fieber, Müdigkeit, Kopfschmerzen, Rhinitis, Husten, Halsschmerzen, akuter Husten, dauert bis zu drei Wochen, chronisch ab acht Wochen, Schleimbildung</p> <p>Anatomie: Hals, Nase, Ohren, Lunge, Bronchien, Schleim,</p> <p>Produkte bei Erkältung: Schmerzmittel, Meerwasser, ätherische Öle für Inhalationen, Erkältungsbäder, Erkältungsbalsame, Immunstimulanzien</p> <p>Produkte bei Husten: Antitussiva, schleimlösende Produkte, Phytotherapeutika wie Thymian, Efeu, Tannenspitzen, Pelargonium, Malve, Salbei, Holunder, Spitzwegerich, Eibisch, Eukalyptus, Süssholz</p> <p>Therapieergänzung: inhalieren, einreiben, viel trinken</p> <p>anthroposophische Produkte bei Husten: auf Basis von Eukalyptus, Spitzwegerich, Thymian, Sonnentau, Brechwurzel, Süssholzwurzel, Anis</p>

	<p>Galenik (flüssige Arzneiformen): Lösungen (Sirup, Tropfen), Suspensionen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange haben Sie den Husten schon?</li> <li>• Das ist doch schon sehr lange. Sie müssten unbedingt den Arzt konsultieren.</li> <li>• Haben Sie andere Symptome? Fieber?</li> <li>• Wo «sitzt» der Husten? Wie äussert er sich?</li> <li>• Wird Schleim gebildet?</li> <li>• Nehmen Sie Antibiotika?</li> <li>• Um den Schleim zu lösen empfehle ich Ihnen...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen zum Stillen des Hustenreizes ...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen gegen die Erkältungssymptome...</li> <li>• Sie dürfen das Produkt aber nicht länger als... anwenden.</li> <li>• Ich kann Ihnen ein pflanzliches Präparat wie .... sehr empfehlen.</li> <li>• Möchten Sie gerne einen Sirup oder lieber Tropfen?</li> <li>• Zusätzlich kann ich Ihnen unsere Tee-Mischung sehr empfehlen.</li> <li>• Auch das Inhalieren mit .... Kann ich Ihnen zusätzlich sehr empfehlen.</li> <li>• Erkältungsbäder oder Balsame sind auch sehr zu empfehlen als Ergänzung.</li> <li>• Ideal wäre es, wenn Sie zusätzlich Ihr Immunsystem stärken würden mit...</li> </ul>
--	---

<p><b>... empfiehlt aufgrund der Symptome entsprechende Produkte zur Linderung der Halsschmerzen und erläutert die Anwendung</b></p>	
<p>...kann Art und Intensität der Halsschmerzen mit gezielten Fragen eingrenzen ... kann Produkte empfehlen und deren Nutzen aufzeigen ... kann die Anwendung erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Aphthen, Gingivitis, Halsschmerzen, Symptome: Schmerzen, Schwellungen, Ulzeration, Bildung von Läsionen im Mund-Rachenbereich Produkte: Antiseptika, Lokalanästhetika, Antiphlogistika, befeuchtende Produkte, Salbei, Nelken, Echinacea, Malve Massnahmen: Mundhygiene, Bürsten (möglichst weich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Pasten, Spüllösungen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie äussern sich die Halsschmerzen?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen..., weil...</li> <li>• Nehmen Sie täglich maximal...</li> <li>• Sie dürfen bis zu .... nehmen</li> <li>• Zusätzlich können Sie auch...</li> </ul>

<p><b>... empfiehlt aufgrund der Abklärungen Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen und erläutert die Anwendung.</b></p>	
<p>... kann eruieren, um welche Ohrenscherzen es sich handelt ... kann in ihrem Zuständigkeitsbereich Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen empfehlen und Anwendung erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Gehörgang, Cerumen, verstopfen Symptome: einseitige Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen Produkte: Produkte mit erweichenden Stoffen Massnahmen: Ohrhygiene, Pfropf aufweichen, mit Wasser ausspülen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Können Sie mir schildern, wie sich die Ohrenscherzen anfühlen? Sind sie einseitig? Ist das Hören beeinträchtigt?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen aufgrund der Symptome ....</li> <li>• Das wenden Sie wie folgt an...</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei einem Pfropf können Sie zusätzlich auch mit Wasser ausspülen</li> <li>• Falls die Ohrenscherzen noch länger als.... andauern müssen Sie unbedingt zum Arzt gehen.</li> <li>• Sie sollten aufpassen...</li> </ul>
--	---

## Augen und Allergien

## 6 Lektionen

### Situationen

- Ein Kunde würde Augentropfen benötigen, weil seine Augen oft leicht gerötet sind. Da er Kontaktlinsen trägt, würde er ein natürliches Produkt bevorzugen.
- Ein Kunde klagt über juckende und gerötete Augen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>...berät Kunden mit Augenreizungen, unterscheidet die Arten von Augenbeschwerden und bietet anthroposophische Arzneimittel an.</b>	
<p>...unterscheidet zwischen irritierender Bindehautentzündung, allergischer Bindehautentzündung und trockenem Auge.</p> <p>...schlägt einfache Massnahmen zur Schonung der Augen vor.</p> <p>...unterscheidet Kontaktlinsen und die jeweiligen Produkte.</p> <p>...erklärt die anthroposophische Medizin.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p><b>Für die irritierende Bindehautentzündung</b> Symptome: Rötung, Brennen, Trockenheit, Gefühl von Sand in den Augen. Ursachen: mechanische Einwirkungen, Reizstoffe (Rauch, Staub, Hitze, Kälte, Sonnenlicht), Mangel an Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen. Behandlung - Massnahmen: Augen schonen, vermeiden, dass die Augen neuen Reizquellen ausgesetzt werden, mit Kompressen kühlen, Bett in einem dunklen Raum aufbewahren. Behandlung - Produkte: Vasokonstriktoren, Tränenersatzmittel, Linsenpflegemittel: die Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-One-Lösung Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Austrocknung der Augen durch Vasokonstriktoren, nicht an Kinder / ältere Menschen / bei Glaukom / während der Schwangerschaft / in der Stillzeit geben</p> <p><b>Für die allergische Bindehautentzündung:</b> Symptome: Rote/tränende Augen (m), Juckreiz, wässriger oder schleimiger Nasenausfluss, Niesen. Ursachen: Pollen, Hausstaubmilben, Tierhaare, Tragen von Kontaktlinsen. Behandlung - Massnahmen: Meiden des Allergens / des Reibens der Augen, Auflegen von kühlenden Umschlägen. Behandlung - Produkte: lokale/systemische H1-Antihistaminika, Membranstabilisatoren, Tränenersatzmittel, Phytotherapie: Hamamelisblatt, Schwarzteeekompressen, Linsenpflegemittel: Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-one. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Allergien</p> <p><b>Für trockene Augen</b></p>

Symptome: Rötung, Brennen, Juckreiz, Gefühl von Sand in den Augen, klarer Tränenfluss, paradoxe Tränen, Müdigkeit, entzündliche Prozesse.

Ursachen: Trübung des Tränenfilms, unzureichende Flüssigkeitszufuhr, Verdunstung der Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen, seltenes Blinzeln, niedrige Luftfeuchtigkeit.

Behandlung - Maßnahmen: ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Vermeidung von überhitzten/klimatisierten/geräucherten Räumen.

Behandlung - Produkte: Tränenersatzlösung, künstliche Tränen, Kontaktlinsenpflegemittel: Die Reinigungs-/Spül-/Desinfektions-/Aufbewahrungs-/Feuchtigkeitslösung/all-in-one.

Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Reizung durch Konservierungsstoffe, Empfehlung, nur Produkte ohne Konservierungsstoffe zu verwenden

#### **Bei allen dreien**

Komplementärmedizin: Anthroposophische Medizin, der ganze Mensch, körperliche oder seelische Veränderung/Störung, Wechselwirkung zwischen Körper, Geist, Seele, Lebenskräften des Individuums, Selbstheilung, Heilmittel, pflanzliche / mineralische / tierische Stoffe, Echinacea- / Hamamelis- / Malvenprodukt

#### **Allgemein:**

Verben: erröten, brennen, riechen, irritieren, entfernen, fehlen, produzieren, zusammensetzen, jucken, fließen, müde sein, sich verändern, funktionieren, blinzeln, tragen, basieren auf, behandeln, halten, ausstellen, kühlen, behalten, vermeiden, (sich) reiben, anwenden, empfehlen, verwenden, konservieren, unterscheiden, pflegen, reinigen, spülen, desinfizieren, hydratisieren, zeigen, waschen, heizen, klimatisieren, rauchen, pflegen, erklären, herstellen, ergänzen, interagieren, aktivieren, stimulieren, beeinflussen, verstehen. Adjektive / Adverbien: entzündlich, wässrig, schleimig, saisonal, unzureichend, hormonell, lokal, schwach, dunkel, künstlich, paradox, spezifisch, unterschiedlich, schwanger, aktiv, komplementär, hart, weich, rauchig, harmonisch, einzigartig, vital, wichtig, absichtlich, direkt.

Präpositionen: von, auf, verursacht durch, aufgrund von, auf, folglich, wie, durch, zwischen, ab

#### **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**

- Tragen Sie Kontaktlinsen?
- Welche Lösung verwenden Sie, um Ihre Kontaktlinsen zu schonen?
- Fühlen Sie sich oft müde?
- Sind Sie mit reizenden Substanzen konfrontiert?
- Haben Sie ein Haustier?
- Leiden Sie unter Allergien?
- 
- Diese Symptome können die Folge von ... sein
- ...einem mechanischen Angriff
- ...einer reizenden Substanz
- ...einem Mangel an Tränenflüssigkeit
- ...dem Tragen von Kontaktlinsen
- ...Pollen / Hausstaubmilben / Tierhaaren
- ...einer Störung des Tränenfilms
- ...einer unzureichenden Flüssigkeitszufuhr
- ...der Verdunstung der Tränenflüssigkeit
- ...einer niedrigen Luftfeuchtigkeit
- ...einem seltenen Blinzeln

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeiden Sie ...</li> <li>• ...Tierhaare / Pollen / Hausstaubmilben</li> <li>• ...überhitzte, klimatisierte oder verrauchte Räume</li> <li>• ...sich die Augen zu reiben</li> <li>• ...Reinigungsmittel mit Konservierungsstoffen zu verwenden.</li> <li>• Wenn Sie schwanger sind, sollten Sie keine Vasokonstriktoren / dieses Produkt anwenden.</li> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Sie können ... kühlende Umschläge / ... Umschläge mit schwarzem Tee anwenden.</li> <li>• Hamamelisblätter sind Teil der Phytotherapie.</li> <li>• Kennen Sie die Produkte der Marken Weleda oder Wala?</li> <li>• Ziel der anthroposophischen Medizin ist es, die Lebenskräfte des Einzelnen zu aktivieren.</li> <li>• Jeder Patient wird als einzigartig betrachtet.</li> <li>• Die Heilmittel werden aus pflanzlichen, mineralischen und tierischen Stoffen hergestellt und stärken die Selbstheilungskräfte.</li> <li>• Sie können die Heilmittel direkt oder in homöopathischer Form anwenden.</li> <li>• Für die Behandlung der Augen gibt es Mittel auf der Basis von Echinacea, Hamamelis oder Malve.</li> </ul>
<p><b>...hilft den Kunden, kluge Entscheidungen zu treffen, um allergische Reaktionen zu vermeiden, und macht sie auf die Möglichkeit einer Desensibilisierung oder komplementärmedizinischer Ansätze aufmerksam.</b></p>	
<p>...erklärt die verschiedenen Quellen einer allergischen Reaktion.          ...beurteilt die Symptome der Kundinnen und Kunden.          ...zeigt Möglichkeiten auf, wie allergische Reaktionen vermieden werden können.          ...informiert die Kundinnen und Kunden über Möglichkeiten der Desensibilisierung oder komplementärmedizinische Ansätze.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Symptome: Kontakt- oder systemisches Ekzem; Sekretbildung, Schmerzen, Juckreiz der Augen / der Nase; Atemnot, Reaktion des Immunsystems.          Ursachen: Allergene, Pollen von Gräsern / Blumen / Bäumen), Tierhaare, Speichel, Hausstaubmilben, Medikamente, körperliche Reize, psychische Faktoren.          Behandlung - Massnahmen: Vermeidung von Allergenen, Allergietest, Beachtung des Pollenkalenders, Spülen der Nase / Augen, Kleiderwechsel, Haare waschen), Staubentfernung, Option für spezielle Matratzenbezüge, Möglichkeit einer Desensibilisierung, Allergen-Immuntherapie, Hyposensibilisierung, Komplementärmedizin.</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wissen Sie, gegen welche Art von Pollen Sie allergisch sind? "</li> <li>• Welche Gräser / Blumen ... / Bäume lösen bei Ihnen eine allergische Reaktion aus?"</li> <li>• Können Sie mir die Symptome genau beschreiben?</li> <li>• Haben Sie noch andere Allergien z.B. gegen Tierhaare / Hausstaubmilben / Medikamente?"</li> <li>• Ist es möglich, dass psychische Faktoren eine Rolle spielen?</li> <li>• Was haben Sie bereits versucht, um die Symptome zu bekämpfen?</li> <li>• Ich erkläre Ihnen die möglichen Symptome: ...</li> <li>• Hier ist, was Sie tun können, um allergische Reaktionen zu vermeiden: ...</li> <li>• Achten Sie darauf, dass keine Pollen in das Schlafzimmer gelangen, wenn Sie von draussen nach Hause kommen.</li> <li>• Spülen Sie Ihre Haare mit kaltem Wasser, bevor Sie abends zu Bett gehen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beachten Sie den Pollenkalender.</li> <li>• Beseitigen Sie Staub.</li> <li>• Entscheiden Sie sich für einen speziellen Matratzenbezug.</li> <li>• Haben Sie schon einmal von Desensibilisierung gehört?</li> <li>• Es gibt noch andere Massnahmen, um die Ursachen zu bekämpfen: die Allergen-Immuntherapie oder die Hyposensibilisierung.</li> <li>• Es gibt auch komplementärmedizinische Ansätze.</li> </ul>
--	--

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

6 Lektionen

### Mögliche Themen

#### Grammatik:

- Ordinalzahlen: Datum
- Personalpronomen im Akkusativ
- Konjunktion: denn, weil
- Perfekt: (un)trennbare Verben
- Namen im Genitiv und von+D

#### Kommunikation:

- Briefe und E-Mails schreiben
- zu- und absagen
- über Jahrestage sprechen
- eine Aussage gliedern

*\*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.*

## 2. Lehrjahr 4. Semester

### Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

#### Zähne und Mundhygiene

#### 3 Lektionen

##### Situationen

- Eine Mutter berichtet, dass ihr Einjähriges Kind reizbar ist: Er schläft schlecht, wacht häufig auf, sabbert viel und hat rotes Zahnfleisch.
- Ein 50-jähriger Mann bittet um Ratschläge zu Mundhygieneprodukten.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>...berät die Mutter über Massnahmen und Produkte zur Schmerzlinderung beim Zahnen.</b>	
<p>... versteht, welche Symptome der Patient hat und erkennt deren Ursachen</p> <p>... weiss, welche Behandlungen bereits durchgeführt wurden</p> <p>... notiert die persönlichen Daten des Patienten</p> <p>... schlägt sowohl Medikamente der traditionellen Medizin als auch Mittel der Komplementärmedizin vor</p> <p>... erklärt die Art der Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Konservierung.</p> <p>... warnt den Patienten vor den Gefahren der Verwendung anderer Produkte.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Symptome: rotes, geschwollenes und empfindliches Zahnfleisch, Speichelfluss, Rötung der Wangen, Unruhe/Stimmungsschwankungen, Verdauungsstörungen und Fieber,</p> <p>Ursache: Zahnen</p> <p>Produkte und Massnahmen: Entzündungshemmer, Lokalanästhetika; Pfefferminze, Kamillensalbei, Nelken, systemische Analgetika (Paracetamol), Beissringe aus Silikon oder Aufbewahrung im Kühlschrank</p> <p>Vermeiden Sie: Bernsteinketten - Strangulation, Althea-Wurzeln - Erstickung</p> <p>Homöopathische Mittel: Kamille, Tollkirsche, pfefferminzfreie Zahnpasta im Falle einer homöopathischen Behandlung</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit wann/wie lange haben Sie diese Probleme?</li> <li>• Wie viele Monate/Jahre ist das Kind alt?</li> <li>• Wie viele Zähne hat das Kind?</li> <li>• Was tut weh? Wo tut es weh?</li> <li>• Hat er/sie andere Probleme?</li> <li>• Hat er/sie bereits etwas getan? Haben Sie etwas genommen?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen Sie ... Tablette/Tablette alle .... Stunden ein, und zwar ... Tage lang. Nicht kauen, schlucken, beissen....</li> <li>• Lösen Sie die Tablette in einem Glas Wasser auf.</li> <li>• ... ml Sirup geben</li> <li>• Bereiten Sie aus diesen Blättern einen Kräutertee zu... Trinken Sie ihn warm und heiss.</li> <li>• Bewahren Sie dieses Arzneimittel bei Raumtemperatur und ausserhalb der Reichweite von Kindern auf und verwenden Sie es vor Ablauf des Verfallsdatums.</li> <li>• Dieses Produkt kann folgende Ursachen haben: ...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b></p>
<b>...berät den Kunden über Massnahmen und Produkte zur Verbesserung der Mundhygiene</b>	
<p>...versteht die Bedürfnisse des Kunden          ... ist über die Ernährungsgewohnheiten des Kunden informiert          ... weiss, welche Produkte der Kunde für die Zahnpflege verwendet          ... erklärt, wie man die Zähne putzt          ... stellt ein Produkt vor: erklärt seine Verwendung und seine Vorteile          ... macht den Kunden auf die Gefahren bestimmter falscher Ernährungsgewohnheiten aufmerksam          ... berät den Kunden über die Art der Ernährung, die für seine Situation oder sein Alter geeignet ist</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Karies: Schäden an der Zahnkrone: mögliche Schäden an Zahnschmelz, Dentin, Pulpa, Zahnbelag, Zahnfleischentzündung, Zahnfleisch, Zahnhygiene, Zahnersatz          Symptome: Fraktur, Entkalkung, schwarzes Loch im Zahn          Ursache: Zuckerabbau durch Bakterien, Produktion von Säure, die den Zahnschmelz angreift und den Zahn entkalkt          Produkte und Massnahmen: Fluorid-Zahngel, Fluoridsalz, Mineralsalze          Zahnbürsten (so weich wie möglich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Zahnpasten (mit Fluorid, stärker abrasiv für weisse Zähne), Spüllösungen (mit Fluorid, antiseptisch)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie oft am Tag putzen Sie sich die Zähne?</li> <li>• Gehen Sie mindestens einmal im Jahr zur regelmässigen Kontrolle und Zahnreinigung zum Zahnarzt.</li> <li>• Vermeiden Sie Zucker zwischen den Mahlzeiten.</li> <li>• Nach dem Essen oder Trinken von säurehaltigen Speisen oder Getränken sollten Sie Ihren Mund ausspülen.</li> <li>• Haben Sie Probleme mit dem Mund?</li> <li>• Was verwenden Sie für die Mundhygiene?</li> <li>• Putzen Sie Ihre Zähne etwa 2 Minuten lang, ohne zu stark zu putzen.</li> <li>• Verwenden Sie ...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b>          Imperativ</p>



**Situationen**

- Zwei junge Eltern sind besorgt, weil der Po ihres Sohnes rot ist.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... hilft dem Kunden, geeignete Produkte für die Pflege des Babypopos zu finden</b>	
<p>... hört zu und versteht, was das Problem des Kindes ist</p> <p>... erklärt die möglichen Ursachen von Rötungen</p> <p>... stellt die verschiedenen Arten von Salben für die Pflege geröteter Haut vor</p> <p>... schlägt Produkte für die Hygiene der Haut (des Babypopos) von Neugeborenen vor</p> <p>... gibt Ratschläge für die richtige Ernährung des Neugeborenen oder der stillenden Mutter</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Windelausschlag bei Säuglingen Symptome: Rote, glänzende, gespannte Haut, manchmal mit Blasen. Ursachen: Kontakt mit Fäkalien und Urin, Durchfall, säurehaltige Lebensmittel (Orangen-/Apfelsaft), Antibiotika, Reiben mit der Windel, Empfindlichkeit gegenüber Reizstoffen, Windelausschlag Symptome: Rötung, Schuppung, Exsudation, Brennen. Ursachen: Entwicklung von Hefepilzen vom Typ Candida albicans, begünstigt durch Wärme und Feuchtigkeit. Produkte: Dexpanthenol, Zinkoxid, Antimykotika im Falle von Soor. Massnahmen: feuchtigkeitsspendende, weichmachende und erweichende Prinzipien, pflanzliche Öle (Mandeln, Avocado, Hagebutte), Massage mit in Pflanzenöl verdünnten ätherischen Ölen, Feuchttücher, Wickeltisch, Reinigung mit Wasser und Seife, neutrales Waschmittel, Salben, Windeln.</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie viele Tage ist der Po des Babys schon rot?</li> <li>• Wann wird es schlimmer? Am Morgen, am Abend? Nach dem Essen?</li> <li>• Welche Produkte haben Sie bereits verwendet?</li> <li>• Welche Art von Windel verwenden Sie? Welche Art von Creme?</li> <li>• Wie oft am Tag wechselst du deine Windel?</li> <li>• Verwenden Sie nur Wasser oder auch Seife?</li> <li>• Wie ist der Stuhlgang? Welche Farbe hat sie?</li> <li>• Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein?</li> <li>• Verwenden Sie diese Salbe... X-mal pro Tag.</li> <li>• Tragen Sie eine dünne Schicht... auf und massieren Sie sie gut ein.</li> <li>• Nehmen Sie ein Bad mit...</li> <li>• Vermeiden Sie...zu trinken/zu essen.</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>

**Situationen**

- Eine Frau geht in die Apotheke, weil sie aufhören will zu stillen. Sie möchte wissen, ob sie bereits mit der Beikost beginnen kann.
- Eine Mutter berichtet, dass ihr Baby viel weint und einen harten Bauch hat.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... gibt die wichtigsten Informationen zur Auswahl und Zubereitung von Säuglingsmilch</b>	
<p>... erkundigt sich nach dem Alter, der Art der Ernährung und der Häufigkeit der Mahlzeiten des Neugeborenen</p> <p>... fragt, ob es Präferenzen hinsichtlich der Art der Nahrung gibt, die dem Neugeborenen gegeben werden soll</p> <p>... findet heraus, ob es in der Familie Allergien gibt</p> <p>... stellt verschiedene Arten von Milch für Säuglinge vor und beschreibt ihre Zusammensetzung und Verwendung</p> <p>... empfiehlt andere Utensilien, die für die Zubereitung der Saugflasche erforderlich sind.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>allgemein: Flaschen, Schnuller, Babynahrung, Lätzchen, Babygeschirr, Flaschenwärmer, Babyschalen, Flaschennippel, Babynahrung, Flaschensterilisator, Messgeräte, Obst-/Gemüsepürees, Babynahrung</p> <p>Milchersatzprodukte: Vor- und Nachteile des Stillens, Milchersatzprodukte, Alter des Säuglings, Allergien, so lange wie möglich stillen, Unterschiede in der Zusammensetzung von Kuhmilch und Muttermilch</p> <p>Muttermilch: Gehalt an Proteinen, Kohlenhydraten, Fetten, Mineralien, Vitaminen, Antikörpern, Allergenen</p> <p>Klassifizierung: von der Geburt an: Vormilch, Typ 1; ab 6 Monaten: Folgemilch: Typ 2 oder 3; ab 12 Monaten: Juniormilch; Kohlenhydrat-, Eiweiss- und Fettgehalt</p> <p>ergänzende Stoffe: Kohlenhydrate (Laktose, Dextrin), mehrfach ungesättigte Fettsäuren (wichtig für die korrekte Entwicklung des Nervensystems), Präbiotika (nicht verdauliche Ballaststoffe), Probiotika (lebende, nicht pathogene Mikroorganismen, verbessern die Verdauung und stimulieren das Immunsystem), hypoallergene Milch (stark reduziertes Eiweiss), bei Erbrechen (eingedickte Milch), Laktoseintoleranz (auf Sojabasis), Kuhmilchallergie</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie alt ist das Baby?</li> <li>• Wie viel wiegt es?</li> <li>• Wie oft stillen Sie?</li> <li>• Hat es bereits mit dem Füttern begonnen?</li> <li>• Haben Sie ein anderes Mittel ausprobiert?</li> <li>• Ist er oder sie allergisch? Leidet er unter Koliken? Erbricht er?</li> <li>• ... das Wasser zum Kochen bringen, das Wasser in die Flasche giessen und warten, bis die Temperatur des Wassers 75°C erreicht hat, die auf der Packung des Milchpulvers angegebene Menge hinzufügen, die Mischung durch Schütteln der Flasche gut vermischen, die Temperatur der Milch prüfen - einige Tropfen auf die Innenseite des Handgelenks tropfen - sie muss lauwarm sein, die restliche Milch wegwerfen, wenn sie nicht innerhalb von 2 Stunden nach der Zubereitung verzehrt wurde.</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>

**... rät einer Mutter, was sie im Falle einer Kolik ihres Neugeborenen tun soll**

<p>... versteht, wo/wann und wie der Schmerz auftritt          ... erklärt mögliche Ursachen von Schmerzen          ... schlägt natürliche Heilmittel zur Lösung des Problems vor          ... erklärt, was man manuell tun kann, um den Schmerz zu lindern          ... verweist den Kunden an eine medizinische Beratung</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Symptome: das Baby schreit, zappelt beim Beugen der Beine, Bauch ist hart/geschwollen          Ursachen: Verdauungssystem, Blähungen          Produkte: antifatulent          Ergänzende Massnahmen: Phytotherapie (Fenchelfrüchte, Anisfrüchte, Kamillenblüten). Verhindern, dass das Kind bei den Mahlzeiten zu viel Luft schluckt, Vermeiden von blähenden Nahrungsmitteln, Bauchmassage, warme Umschläge          Wärmeanwendung auf dem Bauch: Kirschkernkissen          Laktoseintoleranz</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo tut es weh?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen? Wie lange dauert es?</li> <li>• Wann tut es weh? Seit wann haben Sie diese Beschwerden?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert?</li> <li>• es sollte das Essen vermeiden....</li> <li>• es muss vermeiden,... zu nehmen</li> <li>• wenden Sie...an</li> <li>• Sie müssen üben...</li> <li>• wenn das Problem darüber hinaus bestehen bleibt... suchen Sie Ihren Arzt/Kinderarzt auf.</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>
--	--

## Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer 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 der 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.

### Verhütungsmittel

### 2 Lektionen

#### Situationen

- Zwei verliebte Jungen fragen nach einem Kondom und Gleitgel
- Ein Mädchen taucht mit einem Rezept für Verhütungsmittel auf.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<b>... präsentiert und erklärt die Anwendung verschiedener Verhütungsmittel</b>	
<p>... informiert sich über die Wünsche der Kunden ... stellt die verschiedenen Arten von Kondomen und Gleitgelen vor ... erklärt die Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Vor- und Nachteile ... verweist die Kunden bei Bedarf an einen Arzt</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Produkte: mechanische Verhütungsmittel, Kondome, Gleitgel, Intimpflegetücher</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für wen ist es gedacht?</li> <li>• Wie wollen Sie sie haben?</li> <li>• Wie viele wollen Sie?</li> <li>• Wie viel wollen Sie ausgeben?</li> <li>• zu verwenden vor...</li> <li>• nicht wiederverwenden...</li> </ul>
<b>...mit dem zuständigen Apotheker klären, ob die Antibabypille abgegeben werden kann</b>	
<p>... ist verschreibungspflichtig ... überprüft alle Angaben auf dem Rezept ... erklärt, was die Gegenanzeigen und Wechselwirkungen der Pille sind ... erklärt, dass er den zuständigen Apotheker fragen muss</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> allgemein: Vagina, Eierstöcke, Follikelreifung, Eisprung, Gebärmutter, Östrogen, Progesteron, Befruchtung, Schwangerschaft, Hoden, Spermien, Penis, Erektion, Samenflüssigkeit, Ejakulation Produkte: hormonelle Verhütungsmittel, Pille, Pflaster, Vaginalring, Minipille, Implantat, Injektion, Hormonspirale, Notfallverhütung Indikation: Empfängnisverhütung Anatomie/Physiologie: Zyklus der Frau/Menstruation, Risikofaktoren: Rauchen, Übergewicht, Alter</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie ein gültiges Rezept für die Antibabypille?</li> <li>• Haben Sie Ihre Gesundheitskarte/Krankenversicherungskarte dabei? Wenn nicht, muss ich Ihre persönlichen Daten manuell in das System/den Computer eingeben.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennen Sie die Risikofaktoren für die Einnahme der Pille?</li> <li>• Nehmen Sie andere Medikamente ein, z. B. Antibiotika, Antiepileptika oder Johanniskraut?</li> <li>• Moment, ich werde den Apotheker fragen...</li> <li>• Es ist wichtig, dass Sie das Antibiotikum regelmässig und immer zur gleichen Zeit einnehmen!</li> </ul>
--	--

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

7 Lektionen

### Mögliche Themen

#### Grammatik:

- (Verben mit) Wechselpräpositionen
- Direktionaladverbien
- Indefinitpronomen

#### Kommunikation:

- Jemanden um Hilfe bitten
- Auf eine Bitte reagieren
- Grussformeln im Brief
- Dank
- Häufigkeit

*\*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.*

### 3. Lehrjahr 5. Semester

## Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

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

### Blasenentzündung

2 Lektionen

#### Situationen

- Eine Dame legt ein Rezept wegen Beschwerden beim Wasserlassen vor.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... anhand des Rezepts die Krankheit identifizieren. Das weitere Vorgehen organisieren. Das Produkt vorbereiten und den Kunden über die Gebrauchsanweisung informieren.	
<p><i>...erklärt, wie das Medikament angewendet wird</i>  <i>...beschreibt unerwünschte Wirkungen</i>  <i>...rät zu weiteren Massnahmen.</i></p> <p><i>[Zur Wiederholung</i>  <i>...begrüßt die Kundin/den Kunden</i>  <i>...identifiziert die Krankheit anhand des Rezepts</i>  <i>...organisiert die weitere Betreuung</i>  <i>...bereitet die Medikamente vor ]</i></p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>            Symptome: Blasenentzündung, Schmerzen, Fieber, Blut im Urin, Brennen beim Wasserlassen, überaktive Blase; kein vaginaler Juckreiz oder Ausfluss aus der Scheide.            Ursachen: die Struktur der Niere, die Zusammensetzung des Urins, lokale Kühlung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft, Östrogenmangel.            Behandlung - Produkte: die therapeutische Klasse der Antibiotika, Behandlung nach Anweisung.            Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Hautreaktionen, Magen-Darm-Beschwerden, Allergien, vorzeitiger Abbruch, Vorsicht wegen Resistenzproblematik.            Zusätzliche Massnahmen: Phytotherapie (Bärentraubenblätter, Birkenblätter, Brennnesselblätter, Schachtelhalmkraut), Ernährung (D-Mannose, Preiselbeeren), Urintest, gute Hygiene, Steigerung der Immunabwehr, ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Anwendung einer Wärmequelle auf den Unterbauch.</p> <p><b>Allgemein:</b>            Verben: verwenden, verbessern, stoppen, verwirren, riechen, riskieren, bluten, unterscheiden, stressen, altern, trinken, klassifizieren, funktionieren, bilden, urinieren, etw. aus etw. zusammensetzen, eliminieren, regulieren, ausgleichen, verbrennen, jucken, ablaufen, mit-</p>

reissen, beeinflussen, provozieren, riskieren, kühlen, zusammenziehen, lockern, erhöhen, pressen, lachen, sich anstrengen, fliehen, anpassen, reagieren, widerstehen, folgen, unterrichten, vermeiden, unterbrechen, testen, verteidigen, trinken, anwenden,

Adjektive / Adverbien: aktiv, (in-)vollständig, infiziert, therapeutisch, primär, definitiv, blutig, bakteriell, hyperaktiv, vaginal, kompliziert, (in-)ausreichend, lokal, sexuell, schwanger, inkontinent, gross, klein, empfindlich, übermässig, reizbar, abdominal, muskulös, geschwächt, unfreiwillig, allergisch, vorsichtig, problematisch, vorzeitig, komplex, nahrhaft, auch, gut, immun, warm, kalt, niedrig, probiotisch.  
Präpositionen: mit, in, bei, zu, so, bei, bei, bei, wegen, viel, wenig, auf

**Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**

**[Wiederholung]**

Empfang

- Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?
- Hallo, sind Sie schon bedient?
- Wer ist dran"
- Dies ist ein Rezept von Frau/Herrn ...

Übernahme

- *Bitte warten Sie, ich hole den Apotheker.*
- *Frau / Herr. X, könnten Sie bitte vorbeikommen?*

Medikamente bereitstellen

- Einen Moment bitte, ich hole die betreffenden Medikamente.
- Leider haben wir dieses Medikament nicht vorrätig.
- Ich kann Sie es für morgen bestellen.

Das Medikament anwenden

- Wissen Sie, wie man sie anwendet?
- Sie sollten maximal zwei Tabletten pro Tag einnehmen.
- Sie sollten sie nach den Mahlzeiten einnehmen.

Nebenwirkungen beschreiben

- Wenn Sie diese Antibiotika einnehmen, kann es zu Hautreaktionen oder Magen-Darm-Beschwerden kommen.
- Vermeiden Sie den Konsum von Alkohol während der Behandlung.

Zusätzliche Massnahmen

- Ich empfehle Ihnen, während der Dauer der Behandlung viel Wasser zu trinken.
- Sie können auch eine Wärmequelle auf Ihren Unterbauch legen.
- Achten Sie auf eine gute Hygiene.
- Wir können ergänzend auch Phytotherapie anbieten.
- Berücksichtigen Sie die Risikofaktoren: lokale Erkältung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft oder Östrogenmangel.

## Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

### Schlafprobleme

### 4 Lektionen

#### Situationen

- Eine ältere Person beschwert sich, weil sie morgens regelmässig gegen 4 Uhr aufwacht und nicht mehr einschlafen kann.
- Ein Mann in den Vierzigern wünscht sich ein Stärkungsmittel, weil er im Moment das Gefühl hat, sich nur schwer von seinen vielen Geschäftsterminen erholen zu können und generell Konzentrationschwierigkeiten zu haben.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

#### **...berät Kunden mit Schlafstörungen, indem er/sie die Ursache der Schlaflosigkeit beurteilt und zusätzliche Medikamente vorschlägt.**

...erkennt die Ursachen von Schlafstörungen, schliesst irrelevante Faktoren aus.  
 ...beurteilt die Schlafhygiene von dem Kunden.  
 ...schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein.  
 ... schlägt Produkte vor und gibt deren Anwendung an.

#### **Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**

Symptome: Einschlafstörungen, Durchschlafstörungen, nächtliches Aufwachen, Müdigkeit, unzureichende Erholung, Unfall-/Sturzrisiko.  
 Ursachen: Phasen / Regulierung / Bedürfnisse / Funktion des Schlafs, Schlafhygiene, individuelle Faktoren, Lärm, psychischer Stress, Krankheiten, Medikamente, alkoholische Getränke, Tabak, Betäubungsmittel.  
 Behandlung - Massnahmen: Eine gute Schlafhygiene haben.  
 Behandlung - Produkte: Baldrian, Orangenblüten, ätherisches Lavendelöl, Melissenblätter, Passionsblumenkraut, Hopfenzapfen, Kava-Wurzelstöcke.  
 Komplementärmedizin: Die Philosophie der Bachblüten, Blütenessenzen, Blumenextrakte, Blütenessenzen, Gleichgewicht, emotionale Harmonie, negative Gemütszustände, Tropfen, Krisensituation und Stress.  
 Allgemein:  
 Verben: verwirren, einschlafen, aufrechterhalten, schlafen, aufwachen, erholen, regulieren, funktionieren, stressen, trinken, rauchen,



	<p>Drogen nehmen, erklären, verwenden, riskieren, stürzen, fallen, ausarbeiten, wiederherstellen, ausgleichen, auf etw. einwirken, etw. in umwandeln, vibrieren, übertragen, herstellen, konditionieren, aufbewahren, mischen, anpassen, empfehlen, platzieren, verbinden, beschreiben, anrufen, qn.</p> <p>Adjektive / Adverbien: nächtlich, müde, (un-)ausreichend, individuell, psychisch, wesentlich, gut, aktuell, gegenwärtig, blumig, negativ, positiv, harmonisch, emotional, alkoholisch, konzentriert, direkt, direkt, intuitiv,</p> <p>Präpositionen: wie, ohne, ab, auf der Grundlage von, nach, mithilfe von, in, zuerst, dann, durch, unter, auf,</p> <p>Pronomen: alle</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum können Sie nicht schlafen?</li> <li>• Um wie viel Uhr gehen Sie ... ins Bett / stehen Sie auf?</li> <li>• Wie oft pro Nacht wachen Sie auf?</li> <li>• Für welche Uhrzeit stellen Sie den Wecker?</li> <li>• Was machen Sie vor dem Schlafengehen?</li> <li>• Wie entspannen Sie sich / ruhen Sie sich aus?</li> <li>• Wie lange dauert es, bis Sie einschlafen?</li> <li>• Sind Sie Schlafwandler?</li> <li>• Leiden Sie regelmässig unter Schlaflosigkeit?</li> <li>• Nehmen Sie Schlaftabletten?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Bachblüten sind Blütenessenzen.</li> <li>• Bachblüten sind Tropfen, die aus Blütenextrakten hergestellt werden.</li> <li>• Diese Blütenessenzen stellen das emotionale Gleichgewicht und die Harmonie wieder her.</li> <li>• Diese Blütenessenzen regulieren negative Gemütszustände.</li> <li>• Dies ist ein Notfallmittel, das in Krisen- und Stresssituationen empfohlen wird.</li> <li>• Geben Sie 2 bis 4 Tropfen des Notfall-Elixiers direkt unter die Zunge.</li> </ul>
--	---

<p><b><i>...berät Kunden mit Stresssymptomen, informiert über das Burnout-Syndrom und bietet zusätzliche Behandlungsmöglichkeiten an.</i></b></p>	
<p>...erkennt die Ursachen von Stress und schliesst irrelevante Faktoren aus.</p> <p>...erklärt das Burnout-Syndrom.</p> <p>... schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein.</p> <p>... schlägt Produkte vor und weist auf ihre Anwendung hin.</p> <p>... macht auf eine multimodale Behandlung bei Burnout aufmerksam.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>bei Konzentrationsschwierigkeiten Symptome: Konzentrationsschwierigkeiten Ursachen: Stress, Schlafmangel, schlechte Ernährung, lange Nutzung von Bildschirmen oder Fernsehen, Bewegungsmangel, Nährstoffmangel, Kreislaufprobleme.</p> <p>für das Burnout-Syndrom Symptome: Schlafstörungen, Verleugnung der eigenen Bedürfnisse, Einschränkung der sozialen Kontakte, psychosomatische Schmerzen, depressive Symptome, chronische Erschöpfung. Ursachen: Arbeitsbelastung, Stress, schlechte Arbeitsorganisation, Mobbing, ein ähnlicher Fall in der Familie, Krankheit. Behandlung - Massnahmen: multimodale Behandlung, Verhaltenstherapie, Psychotherapie, Prävention: Copingstrategien, Resilienz.</p>

	<p>für beide Behandlung - Mittel: für die Konzentration: Rosa Knabenkraut, Ginseng. Beruhigungsmittel: Baldrian, Hopfen, Passionsblume, Melisse, Antihistaminika, Vitamine der B-Gruppe, Stärkungsmittel. Antidepressiva: Johanniskraut Spasmolytika: ungesättigte Fettsäuren, Nachtkerzenöl. Unerwünschte Wirkungen/Nebenwirkungen: Schlafstörungen durch Guarana / Koffein, Hypervitaminose durch Stärkungsmittel. Komplementärmedizin: Schüssler-Salze, Mineralsalztherapie, Komplementärfunktion, Komplementärmedizin, Auswahl, Mittel, Test, Symptome, Gesichtsanalyse, Laktoseintoleranz, Anwendung, Dosierung, Mischung, inneres Gleichgewicht.</p> <p>Allgemein: Verben: konzentrieren, stressen, vermissen, schlafen, ernähren, verwenden, verlängern, etw. von etw. unterscheiden, verneinen, begrenzen, kontaktieren, erhöhen, arbeiten, organisieren, beschreiben, liefern, erklären, gründen, behandeln, funktionieren, diskutieren, analysieren, dosieren, ausgleichen. Adjektive / Adverbien: vorübergehend, geschwächt, schwierig, schlecht, psychisch, physisch, Ernährung, Kreislauf, sauber, sozial, psychosomatisch, depressiv, erschöpft, chronisch, belastet, krank, familiär, multimodal, aktuell, gegenwärtig, substitutiv, komplementär, exemplarisch, fazial, intolerant gegenüber, nervös, innerlich, äusserlich Präpositionen: mit, ohne, durch, gemäss, nach, für Pronomen: alle</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sind Sie in Ihrem Alltag sehr belastet?</li> <li>• Stehen Sie oft unter Stress?</li> <li>• Welche Ernährungsgewohnheiten haben Sie?</li> <li>• Was tun Sie, um Ihre Batterien aufzuladen?</li> <li>• Haben Sie Schwierigkeiten, sich zu konzentrieren?</li> <li>• Respektieren Sie Ihre eigenen Bedürfnisse?</li> <li>• Sind Ihre sozialen Kontakte eingeschränkt?</li> <li>• Kennen Sie einen ähnlichen Fall in Ihrer Familie?</li> <li>• Leiden Sie an einer anderen Krankheit/chronischen Erschöpfung?</li> <li>• Haben Sie Probleme ... mit Mobbing / ... mit der Organisation Ihrer Arbeit?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein zusätzliches Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Nachtkerzenöl ist ein Spasmolytikum; es hilft, die Muskeln zu entspannen.</li> <li>• Ein Test / eine Gesichtsanalyse hilft uns, die richtigen Mittel zu wählen.</li> <li>• Ich erkläre Ihnen die Anwendung und Dosierung.</li> <li>• Wenn Sie unter Stress / Anspannung / Burnout / Nervosität leiden, schlage ich Ihnen eine Mischung für das innere Gleichgewicht vor.</li> <li>• Ich schlage Ihnen die Nummern 2, 5 und 7 der Schüssler-Salze vor.</li> <li>• Sie haben auch die Möglichkeit, ...eine Verhaltenstherapie / ...eine Psychotherapie auszuprobieren.</li> </ul>
--	---

**Situation**

- Eine 18-jährige Frau klagt, dass ihr oft schwindelig ist und dass sie sich generell eher energiearm fühlt.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p><b>... berät Kunden, die unter niedrigem Blutdruck oder Blutarmut leiden. Kennt die Ursachen und schlägt Medikamente sowie Massnahmen vor. Informiert die Kunden über die Nebenwirkungen von Medikamenten.</b></p>	
<p>... schliesst aufgrund der von den Kunden beschriebenen Symptome auf mögliche Krankheiten ... leitet aus der Symptomatik Massnahmen und Produkte ab, auch Produkte der Komplementärmedizin ... beschreibt einige unerwünschte Wirkungen von Medikamenten gegen Anämie ... schlägt zusätzliche Massnahmen zur Verbesserung der Gesundheit vor</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p><b>Niedriger Blutdruck</b> Symptome: Schwäche, Schwindel, Herzklopfen, Bewusstlosigkeit, Puls, Herzfrequenz, Hypotension haben, Druck / Blutdruck. Ursachen: Medikamente, Alkohol, Schwangerschaft, hohe Temperaturen, Stress, Dehydrierung, Stehen. Behandlung - Massnahmen: Sport, Kneippsche Wassergymnastik, salzreiche Ernährung, ausreichende Flüssigkeitszufuhr. Behandlung - Produkte: Guarana, Ginkgo, Rosmarin, Koffein. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze</p> <p><b>Anämie</b> Symptome: Blässe, Schwäche, brüchige Nägel. Ursachen: chronische Blutungen, Problem bei der Eisenaufnahme, unzureichende Zufuhr von Eisen / Folsäure / Vitamin B12. Behandlung - Massnahmen: ausgewogene Ernährung haben. Behandlung - Produkte: orale und intravenöse Behandlung mit Eisen-, Folsäure- und Vitamin-B12-Produkten. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Bauchschmerzen, Durchfall, Verstopfung, Übelkeit, Erbrechen, schwarz gefärbter Stuhl, Hemmung der Aufnahme anderer Medikamente / Nahrungsmittel. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze</p> <p><b>Allgemeine Begriffe :</b> Verben: ohnmächtig werden, funktionieren, anpassen, bluten, aufnehmen, bringen, dafür sorgen, behandeln, verwenden, erbrechen, vermindern, hemmen, vorbereiten, beraten, vorbeugen.</p> <p><b>Adjektive / Adverbien:</b> schwach, rechts, links, nervös, vegetativ, primär, sekundär, stehend, sitzend, blass, körperlich, zerbrechlich, hauptsächlich, chronisch, problematisch, (un)ausreichend, reich (an), ausgeglichen, abdominal, schwarz, mineralisch, reichlich, anthroposophisch, homöopathisch. Präpositionen: mit, und, als, verursacht/verursacht durch, zwischen, auf...Basis, ohne Pronomen: bestimmt/e</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiden Sie unter Schwindel?</li> <li>• Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie hoch ist Ihr Blutdruck? Möchten Sie, dass Ihr Blutdruck gemessen wird?</li> <li>• Hypotonie ist ein niedriger Blutdruck.</li> <li>• Von niedrigem Blutdruck spricht man, wenn die Werte unter ... auf ... mmHg (Millimeter Quecksilbersäule) liegen.</li> <li>• Von Hypotonie spricht man, wenn der höchste Blutdruck / systolische Wert unter .... mmHg liegt und der niedrigste Blutdruck / diastolische Wert unter ... mmHG liegt.</li> <li>• Niedriger Blutdruck kann zu Symptomen wie Schwindel und allgemeiner Schwäche führen.</li> <li>• Niedriger Blutdruck wird manchmal durch Stress oder die Einnahme von Medikamenten verursacht.</li> <li>• Eine Anämie entsteht durch einen Mangel an Vitamin B12, Eisen und Folsäure.</li> <li>• Die Einnahme dieser Medikamente kann zu Bauchschmerzen führen.</li> <li>• Das Medikament kann verschiedene Nebenwirkungen wie Durchfall und Verstopfungen haben.</li> </ul>
--	---

## Stimmungsschwankungen

## 4 Lektionen

### Situationen

- Ein Kunde möchte ein Produkt haben, weil ihm der Elan fehlt, und findet das sehr unangenehm, vor allem jetzt, da die Tage kürzer werden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

### **... erkennt die Hauptsymptome einer leichten Depression, schliesst auf mögliche Krankheitsbilder, schlägt Massnahmen und Produkte vor und kennt deren Nebenwirkungen**

... beurteilt die Symptome einer leichten Depression  
 ... schlägt einige Massnahmen vor, um das allgemeine Wohlbefinden der Kundinnen und Kunden zu verbessern  
 ... informiert die Kundinnen und Kunden über verschiedene Produkte, insbesondere im Bereich der Phytotherapie  
 ... beschreibt die unerwünschten Wirkungen von Johanniskraut

**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**  
 Symptome: Traurigkeit, Interessenverlust, verlangsamtes Allgemeinbefinden und Antriebslosigkeit, Stimmungsschwankungen, leichte Depression, Schlafmangel.  
 Pathologie: körperliche/psychische Überanstrengung, Hormonschwankungen, Schlafmangel, schlechte Ernährungsgewohnheiten, weniger Licht im Herbst/Winter.  
 Behandlung - Massnahmen: Entspannungstechnik, körperliche Aktivität an der frischen Luft, Lichttherapie.  
 Behandlung - Mittel: Johanniskraut, Ginseng, Melisse, Antidepressivum.  
 Nebenwirkungen von Johanniskraut: Kopfschmerzen, Schwitzen, Schwindel, Photosensibilisierung

Allgemeine Begriffe :  
 Verben: verlieren, sich interessieren für, verlangsamen, fehlen, schlafen, sich gewöhnen an, senken, entspannen, erklären, verwenden, unterscheiden zwischen, weh tun, schwitzen, deprimieren.

	<p>Adjektive/Adverbien: traurig, allgemein, körperlich, psychisch, hormonell, schlecht, Nahrung, hell, aktiv, frei, derzeit, arm (an), reich (an), (hyper-)empfindlich auf, leicht, verschieden</p> <p>Präpositionen: zwischen, entsprechend, ohne, bei</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie fühlen Sie sich zurzeit?</li><li>• Seit wann leiden Sie unter Antriebslosigkeit?</li><li>• Wie würden Sie diese Antriebslosigkeit beschreiben?</li><li>• Hat es in letzter Zeit grössere Veränderungen in Ihrem Leben gegeben?</li><li>• Haben Sie an Gewicht zugenommen?</li><li>• Nehmen Sie bereits Medikamente gegen Stimmungsschwankungen ein? Haben Sie mit Ihrem Arzt darüber gesprochen?</li><li>• Nehmen Sie bereits Antidepressiva ein?</li><li>• Haben Sie genügend Zeit für körperliche Aktivitäten?</li><li>• Spaziergänge im Wald können sich positiv auf das Wohlbefinden und die Gesundheit auswirken.</li><li>• Haben Sie bereits Entspannungstechniken ausprobiert?</li><li>• Ich kann Ihnen ein nicht verschreibungspflichtiges Medikament vorschlagen.</li><li>• Kennen Sie Produkte wie ....?</li><li>• Johanniskraut wirkt gegen leichte Depressionen.</li><li>• Johanniskraut erhöht die Qualität von Serotonin im Gehirn.</li><li>• Die Einnahme dieses Produkts kann zu Kopfschmerzen führen.</li><li>• Es kann zu negativen Auswirkungen wie Schwindel kommen.</li><li>• Bitte vermeiden Sie während der Behandlung zu viel Sonneneinstrahlung.</li></ul>
--	--

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

6 Lektionen

### Mögliche Themen

#### **Grammatik:**

- Konjunktion: wenn-> Nebensatz vor dem Hauptsatz
- Reflexive Verben
- Verben mit Präpositionen
- Präpositionaladverbien

#### **Kommunikation:**

- Ratschlag
- etwas vermuten
- etwas vergleichen
- sich anmelden / Informationen erfragen
- die eigene Meinung ausdrücken

*\*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.*

### 3. Lehrjahr 6. Semester

## Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer 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 der 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.

### Reisekrankheiten

10 Lektionen

#### Situationen

- Eine Familie möchte nach Afrika in den Urlaub fahren. Worauf sollten sie besonders achten, um gesund zu bleiben?
- Ein Kunde reist ins Ausland und möchte deshalb ein Mittel gegen Durchfall kaufen.
- Ein Kunde kommt aus dem Urlaub zurück und leidet an Verstopfung.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... berät über Sicherheitsvorkehrungen und notwendige Massnahmen vor der Reise	
<p>... kennt verschiedene Regionen der Welt und deren Gesundheitssituation</p> <p>... kennt verschiedene Kulturen und deren hygienische Gepflogenheiten</p> <p>... weiss um Krankheiten und Schwierigkeiten, die auf Reisen auftreten können</p> <p>...</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Reisekrankheit, Reisekrankheit, Thrombose, Schlaflosigkeit, Durchfall, Verstopfung, Schwellungen, Ohr im Flugzeug, Druckentlastung im Ohr, Hygiene, Keime, Bakterien, Magengeschwüre,</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Impfungen auf dem neuesten Stand sind.</p> <p>Es kann sehr gut sein, dass Sie eine Magenverstimmung bekommen, also stellen Sie sicher, dass Sie entsprechende Medikamente dabei haben.</p> <p><b>Allgemein:</b></p> <p>Alle Kontinente und ihre wichtigsten Krankheiten</p> <p>Wie sich die Kulturen unterscheiden und wie unterschiedlich ihre Hygienegewohnheiten sind</p>

... beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte ab.

<p>... kennt die verschiedenen übertragbaren Krankheiten und erklärt auf Deutsch, wie sie übertragen werden</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b></p> <p>Ansteckende Krankheiten: Verletzungen der Haut: HIV, Hepatitis, West-Nil-Virus, Malaria, Ebola, MRSA, Tollwut, Geschlechtskrankheiten, Zika, Gelbfieber, Gonorrhöe, Borreliose, Prävention: Abwehrmittel, Moskitonetze, korrekte Zeckentfernung, Desinfektion, Reinigung der Wunde Tröpfcheninfektion (Gesichts-/Oralübertragung, Übertragung über die Luft): Masern, Covid, Grippe, Viren, Hantavirus, Keuchhusten, Tuberkulosebakterien, Vorbeugung: Hygiene, Distanzierung, Gesichtsmaske, Quarantäne</p> <p>Schmierinfektion/ Ingestion (kontaminierte Oberflächen oder Gegenstände): Parasiten, Pilze, Insektenstiche, Hepatitis Typ A, Salmonellen, Shigellose, Cholera, Typhus Vorbeugung: Hygiene, Wasserfilter, "kochen, abkochen, schälen oder stehen lassen".</p> <p><b>Allgemein</b> : Konjunktiv II</p>
---	--

<p><b>... empfiehlt dem Kunden je nach Bedarf und Reiseziel verschiedene rezeptfreie und komplementärmedizinische Produkte gegen Durchfall oder Verstopfung und erklärt ihre Vor- und Nachteile sowie ihre Anwendung</b></p>	
<p>... können die Bedürfnisse des Kunden abklären ... kann geeignete Produkte zur Prophylaxe und für akute Fälle bei Durchfall oder Verstopfung empfehlen ... kann weitere Tipps zur Prophylaxe geben</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Prophylaxe, Akutfall, Krankheitserreger, Durchfall, Buchkrämpfe, Blähungen, Aufstossen, Winde freisetzen, Darmflora, Reisekrankheit, Seekrankheit, tropische Länder Massnahmen: Hygiene, Leitungswasser meiden, Markt, Gemüse, Obst, Meeresfrüchte, Fisch, schälen, waschen, leicht verdaulich, Ballaststoffe verursacht Ernährungsumstellung, Produkte: Probiotika, Kohle, Kräutertee (Fenchel, Kümmel, Anis, Minze), Wärmflasche, Elektrolyte</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohin reisen Sie? Wie reisen Sie?</li> <li>• Möchten Sie ein Präparat zur Vorbeugung oder für akute Fälle?</li> <li>• Möchten Sie eher ein pflanzliches Präparat?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen.... weil....</li> <li>• In Ihrem Fall empfehle ich...</li> <li>• Das Präparat hat den Vorteil, dass...</li> <li>• Vermeiden Sie...</li> <li>• Kaufen Sie nicht ... / nicht konsumieren...</li> </ul>



## Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

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

### Juckreiz

### 2 Lektionen

#### Situationen

- Eine Mutter beklagt sich, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p><b>... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein</b>  <b>... kennt die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten und berät dazu</b></p>	
<p>... erkennt, warum sich das Kind möglicherweise ständig kratzt          ... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein          ... informiert den Kunden über Behandlungsmöglichkeiten          ... schlägt die sinnvollste Behandlung vor          ... beschreibt die Anwendung des gewählten Medikaments          ... beantwortet Fragen adäquat          ... kann weitere Ratschläge geben, um ein erneutes Auftreten des Problems zu verhindern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Allgemein: beruhigend für die Haut, beruhigt die Haut, spendet Feuchtigkeit, macht sie weich, grosszügig auftragen, klopfen oder tupfen - nicht kratzen, Reizung, rissige Haut, raue Haut, gerötete Haut, Nesselsucht, Ekzem, fettig, ölig, schuppig, Pickel, Juckreiz, Ausschlag, Blasen          Läuse: Juckreiz auf der Kopfhaut, leere Eierschalen, Stiche, Schwellungen          Bettwanzen: Mittel gegen Juckreiz, Kortison, Antihistaminika, Menthol, Desinfektionsmittel          Produkte: Öle auf Silikon-/Pflanzenbasis, chemische Produkte, Läusekamm</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie alt ist das Kind?</li> <li>• Was sind die Symptome genau? Wo sind sie zu finden?</li> <li>• Wie sieht die Haut aus?</li> <li>• Sind die Symptome konstant?</li> <li>• Wie lange hat das Kind diese Symptome schon?</li> <li>• Haben sich die Symptome verschlimmert?</li> <li>• Haben Sie schon etwas versucht?</li> <li>• Tragen Sie die Creme xx-mal täglich (grosszügig) auf.</li> <li>• Tragen Sie es auf die betroffene Stelle auf.</li> <li>• Tragen Sie es sanft auf, reiben Sie es nicht ein.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können es einmassieren.</li> <li>• In Zukunft sollten Sie vielleicht...</li> <li>• Sollten die Symptome zurückkehren, versuchen Sie es doch mit...</li> </ul>
--	--

## Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

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

### Insulin

### 2 Lektionen

#### Situationen

- Ein zuckerkrankter Kunde hat ein neues Rezept für ein Medikament erhalten, das er bisher nicht eingenommen hat, und macht sich Sorgen über dessen Wirkung und Wirksamkeit.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<b>.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen.</b>	
<b>... beschreibt Anwendung &amp; mögliche Nebenwirkungen</b>	
<p>... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen.</p> <p>... beschreibt die angemessene Anwendung</p> <p>... gibt zusätzliche Ratschläge</p> <p>... weiss und erklärt, warum dieses Medikament das richtige für den Kunden ist</p> <p>... klärt den Kunden über mögliche Nebenwirkungen auf</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p><i>Typ-1-Diabetes</i> Wirkstoffgruppe: Schilddrüsenhormone Anatomie/Physiologie: Hormon, Drüsen (Hypophyse, Schilddrüse, Nebenniere, Inselzellen der Bauchspeicheldrüse, Hoden, Eierstöcke). Indikation: Hypothyreose und Hyperthyreose. Pathologie: Hypothyreose als Folge einer Autoimmunreaktion Symptome: Müdigkeit, Appetitlosigkeit, Gewichtszunahme, Haar- ausfall, Verstopfung. Hyperthyreose: Schilddrüsenüberfunktion als Folge einer Schilddrüsenautonomie oder der Basedowschen Krankheit. Symptome: Unruhe, Hyperaktivität, Schlafstörungen, Herzrhythmusstörungen, Bluthochdruck, Zittern, Gewichtsverlust, Durchfall. Wirkstoffklasse: Humaninsulin, Insulinanaloga, Mischinsuline Indikation: Typ-1-Diabetes</p> <p><i>Typ-2-Diabetes</i></p>

	<p>Anatomie/Physiologie: Bauchspeicheldrüse Insulin, Glukagon, Regelkreis des Blutzuckers, Blutzuckerspiegel. Pathologie: chronische Stoffwechselerkrankung, mangelnde Insulinsekretion. Autoimmunerkrankung. Symptome: Durst, Hunger, vermehrtes Wasserlassen, Müdigkeit. Medikamentenklasse: orale Antidiabetika (grundlegende Wirkprinzipien: Verringerung der hepatischen Glukosebildung, Förderung der Insulinsekretion, Verringerung der Insulinresistenz, Verringerung der Glukagonsekretion, Steigerung des Sättigungsgefühls, Förderung der Glukoseausscheidung) Indikation: Typ-2-Diabetes Pathologie: Unzureichende Reaktion des Körpers auf Insulin (Insulinresistenz), die zu einer Hyperglykämie führt. Langfristig verminderte Insulinsekretion. Symptome (allmähliches Auftreten): Durst, Hunger, vermehrter Harndrang, Müdigkeit, Sputum Urinieren, Müdigkeit, Spätfolgen: Schlechte Wundheilung, Taubheit in den Füßen, Erblindung, Nierenversagen. Risikofaktoren: Fettleibigkeit, Bewegungsmangel, ungesunde Ernährung. Komplikation: Herzinfarkt, Nierenerkrankung, Erblindung. Indikation: Nebenniereninsuffizienz Nervosität, Schlaflosigkeit, Durchfall, Schwitzen, Gewichtsverlust, Herzrhythmusstörungen, Osteoporose, Magen- und Darmgeschwüre, Diabetes mellitus, schwerer Bluthochdruck, virale Infektionen, verzögerte Zellproliferation, Wundheilung, Knochen Injektionslösung, Infusionslösung, Implantate</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Könnten Sie mir bitte das Rezept zeigen?</li> <li>• Haben Sie dieses Medikament schon einmal eingenommen?</li> <li>• Hatten Sie irgendwelche Nebenwirkungen, die durch dieses Medikament verursacht wurden?</li> <li>• Der Grund, warum Ihr Arzt Ihnen dieses Medikament verschrieben hat, ist...</li> <li>• Sollten Sie xy feststellen, wenden Sie sich sofort an Ihren Arzt.</li> <li>• Nehmen/schlucken Sie ZZ x-mal täglich / morgens / nachmittags / abends.</li> <li>• Nehmen Sie es in Abständen von xx Stunden ein.</li> <li>• Nehmen Sie nicht mehr als xx Mal pro Tag ein.</li> </ul>
--	--

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

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich\*)

8 Lektionen

### Mögliche Themen

... weiss über Reisen ins Ausland bescheid

- Was man braucht, um ins Ausland zu reisen
- Wie man Hotels/Flüge bucht
- Wie man durch den Zoll kommt

... sich auf Flughäfen und Bahnhöfen zurechtfindet

- Versteht Schilder, Markierungen, wichtiger Wortschatz
- beschreibt und erklärt Pläne in der richtigen Zeitform (Zukunft)

... bestellt Essen auf Deutsch

- benutzt die richtige Sprache, um in einem Restaurant zu bestellen
- versteht die Speisekarten von Restaurants
- kann sich beschweren, wenn es Probleme gibt

... geht mit Problemen im Hotel um

- Fühlt sich wohl beim Einchecken in einem Hotel
- weiss, wie man an der Rezeption redet und sich beschwert
- kann den Aufenthalt im Hotel in der richtigen Zeitform beschreiben

... beschreibt vergangene Urlaube

- beschreibt vergangene Urlaube in der richtigen Zeitform (Vergangenheit)

... verwendet verschiedene Adjektive, um Erfahrungen zu beschreiben

*\*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.*

## Impressum

Herausgeber:

### **pharmaSuisse**

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti

Stationsstrasse 12  
CH-3097 Bern-Liebefeld  
Tel. +41 (0)31 978 58 58  
info@pharmaSuisse.org  
www.pharmaSuisse.org

Projektleitung: Olivia Jordi-Halter  
Arbeitsgruppenleitung: Prisca Keusch  
Päd. Begleitung: Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Eidgenössische Hochschule für  
Berufsbildung EHB

Autor:innen

Berufskunde: Peter Bandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher,  
Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath

Fremdsprache: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Übersetzungen: Apostroph Bern AG

Layout/Satz: Vorlagenbauer

© pharmaSuisse 28.02.2022