

Pharma-Assistentin EFZ/
Pharma-Assistent EFZ

Fachlehrplan Fachkundlicher Unterricht (FAKU)

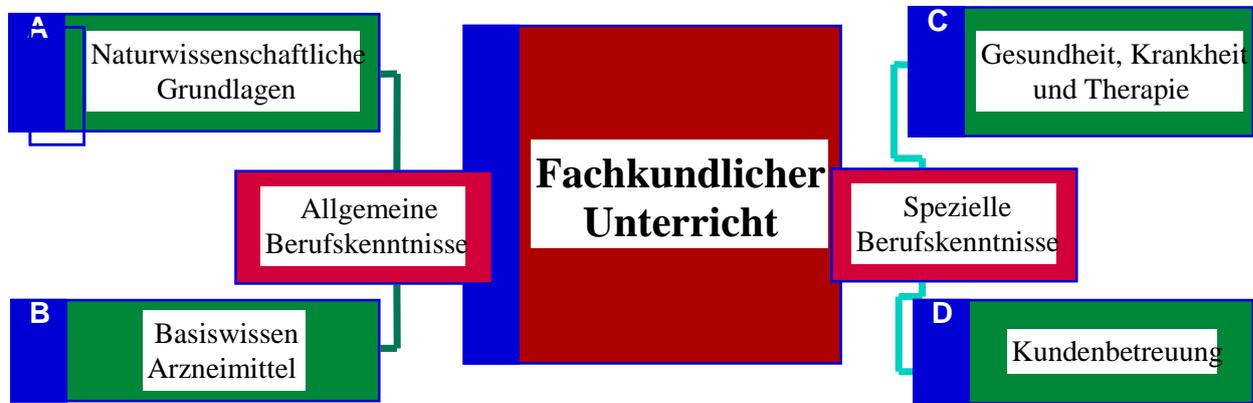
Version Juli 2007

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick
2. Struktur und didaktische Orientierungen
3. Naturwissenschaftliche Grundlagen (Wissensbereich A)
4. Basiswissen Arzneimittel (Wissensbereich B)
5. Gesundheit, Krankheit, Therapie (Wissensbereich C)
6. Kundenbetreuung (Wissensbereich D)

1. Überblick

Folgendes Schaubild vermittelt einen Überblick über die Wissensbereiche, welche zum fachkundlichen Unterricht gehören, mit Angabe der gesamten Stundendotation.

Fachkundlicher Unterricht	
Ausbildungsjahr	I, II, III
Stundendotation	440
Wissensbereiche	<p>Allgemeine Berufskennnisse: A) Naturwissenschaftliche Grundlagen B) Basiswissen Arzneimittel</p> <p>Spezielle Berufskennnisse: C) Gesundheit, Krankheit und Therapie D) Kundenbetreuung</p>
Schematische Darstellung	
	

2. Struktur und didaktische Orientierungen

Die folgende Tabelle zeigt:

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

Ausbildungsjahr	I	II	III
Stundendotation	240	120	80
Bezugs- kompetenzen und -situationen	A. Naturwissenschaftliche Grundlagen	3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5	
	B. Basiswissen Arzneimittel	1.1, 1.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2, 7.4, 8.1, 9.6, 9.7, 10.1, 10.2, 10.3,	
	C. Gesundheit, Krankheit und Therapie	2.4, 2.5, 3.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.9	
	D. Kundenbetreuung	3.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.9, 11.1	
Didaktische Orientierungen	<p>Allgemeine Orientierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der fachkundliche Unterricht soll einen wichtigen Beitrag sowohl zur Berufsbildung als auch zur Entwicklung allgemeinbildender Kompetenzen im Rahmen z.B. des systematischen Denkens und des ökologischen Verhaltens leisten. • Der Unterricht soll allgemein auf die erwähnten Bezugskompetenzen und –situationen ausgerichtet sein und das Ziel verfolgen, die Ressourcen für die entsprechenden Kompetenzen zu generieren. Deshalb werden die Bezugssituationen unter den einzelnen Wissensbereichen nicht mehr aufgeführt. • Die Querverweise sind sehr wichtig: Sie zeigen die notwendigen Verbindungen auf – einerseits zwischen den Fachbereichen, andererseits auch zwischen den Wissensbereichen innerhalb eines Faches. Sie vermitteln dem Lehrplan die notwendige Kohärenz, erleichtern den Unterricht und erhöhen den Sinngehalt des Wissens. Dadurch können sie die Lernmotivation fördern. • Bei den Kenntnissen wird nicht einfache Memorisierung, sondern wo immer möglich Verständnis der Begrifflichkeit angestrebt. Grundsätzlich werden im vorliegenden Rahmenlehrplan Themenbereiche auf mittlerer Abstraktionsebene aufgeführt. Differenzierte Listen von Begriffen werden nur dann vorgelegt, wenn dies als unbedingt nötig erscheint. Diese werden in den didaktischen Materialien aufgelistet bzw. von den Fachlehrkräften präzisiert. 		

- Bei den **Fähigkeiten** kann es sich einerseits um einzuübende Routinehandlungen handeln, andererseits um Handlungen, die analytische, synthetische (vernetzende) und auch beurteilende Elemente voraussetzen. Es ist Fachkompetenz der Lehrperson dies von Fall zu Fall zu beurteilen und didaktisch umzusetzen.
- Die Entwicklung von erwarteten Haltungen gilt es mit dem gesamt der Lehrtätigkeit anzustreben, denn sie sind an sich nicht direkt lehrbar. Dabei geht es v.a. darum Interesse und Neugierde für naturwissenschaftliche und medizinische Phänomene und Zusammenhänge zu fördern, ohne dabei Genauigkeit und Gewissenhaftigkeit zu vernachlässigen.

Spezifische Orientierungen: Naturwissenschaftliche Grundlagen (A)

- Die Grundlagen sollen auf das Verständnis der Wissensbereiche B „Basiswissen Arzneimittel“ und C „Gesundheit, Krankheit & Therapie“ ausgerichtet werden. Insbesondere sind die anatomischen/physiologischen Kenntnisse zu den Organsystemen im Wissensbereich C „Gesundheit, Krankheit & Therapie“ direkt den entsprechenden didaktischen Einheiten zugeordnet.
- Die naturwissenschaftlichen Kenntnisse der Lernenden aus der Vorbildung (Sekundarstufe I) soll synchronisiert und daraus eine Basis für die Wissensbereiche B und C geschaffen werden.

Spezifische Orientierungen: Basiswissen Arzneimittel (B)

- Die didaktische Einheit „Allgemeine Medikamentenlehre“ umfasst das Fachgebiet der Galenik. Die Grundlagen der Medikamentenlehre sollen die Basis für den Bereich Therapie im Wissensbereich C bilden.
- Die didaktische Einheit „Gesetze/Vorschriften“ umfasst die berufsspezifischen gesetzlichen Grundlagen. Diese spielen insbesondere im Hinblick auf die Abgabekompetenzen eine wichtige Rolle.
- Empfehlung: Die Aufteilung des Wissensbereich B auf zwei Lehrjahre, erlaubt es, die allg. Medikamentenlehre im ersten und die Gesetze/Vorschriften im zweiten Jahr zu behandeln. Damit kann für Gesetze/Vorschriften auf die in Wirtschaft/Recht/Gesellschaft gelegte begriffliche Basis zurückgegriffen werden.

Spezifische Orientierungen: Gesundheit, Krankheit und Therapie (C)

- Grundsätzlich soll ein Themen- bzw. situationsorientiertes Vorgehen gewählt und dabei der Hervorhebung der Zusammenhänge (Vernetzung) besondere Beachtung geschenkt werden.

Spezifische Orientierungen: Kundenbetreuung (D)

- Das Verständnis von grundlegenden Begriffen steht hier im Vordergrund. Zwar soll dabei auf den Bezug zu den konkreten Situationen keineswegs verzichtet werden (es geht also nicht einfach um reine Theorie), aber man kann davon ausgehen, dass in den überbetrieblichen Kursen eine erste Einübung und im Lehrbetrieb die Anwendung erfolgt.
- Besonders wichtig sind hier die Ressourcen aus anderen Fachbereichen, etwa den Sprachen für die kommunikativen Kompetenzen.

3. Naturwissenschaftliche Grundlagen (A)

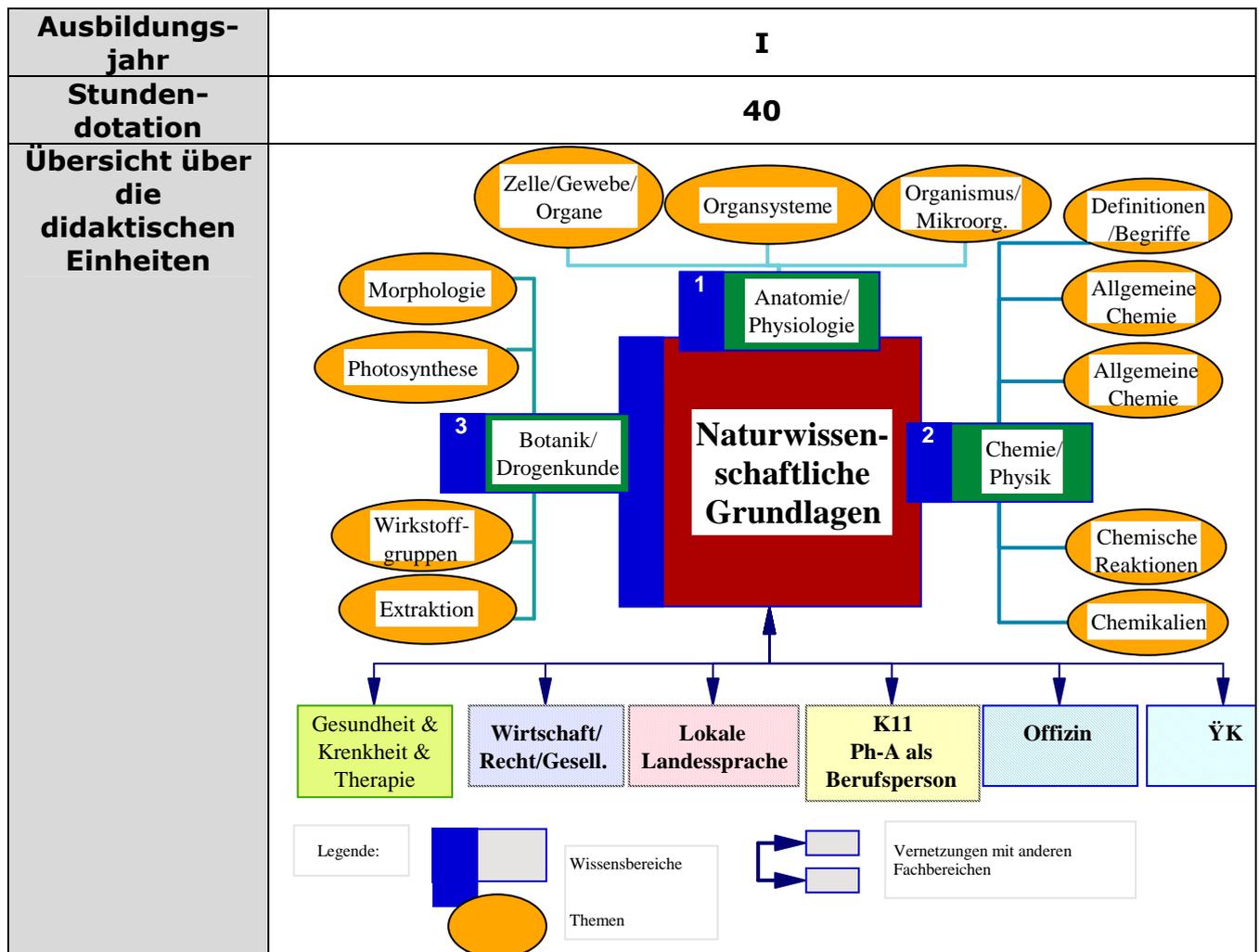
Die naturwissenschaftlichen Grundlagen beziehen sich auf die Disziplinen Anatomie/Physiologie, Chemie/Physik und Botanik/Drogenkunde.

Vertiefte anatomische und physiologische Kenntnisse zu den einzelnen Organsystemen sind Bestandteil der didaktischen Einheiten von «Gesundheit, Krankheit & Therapie» (vgl. Didaktische Unterlagen). Es gilt zu beachten, dass im Rahmen der Stundendotation kein Anatomie-, Chemie- oder Botanik-Kursus beabsichtigt wird.

Die in diesem Wissensbereich zu vermittelnden Chemikalien (vgl. Didaktische Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 2) stellen eine Auswahl von vorwiegend technisch verwendeten Chemikalien dar, respektive von Chemikalien, die in Apotheken offen verkauft werden. Kenntnisse dieser Chemikalien sollen im Rahmen der Grundlagen vermittelt werden. Chemikalien, die vorwiegend als Hilfsstoff resp. als Wirkstoff verwendet werden, sind den Wissensbereichen B resp. C zugeteilt worden Chemikalien (vgl. Didaktische Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 2).

Die beschränkte Auswahl an Arzneidrogen in diesem Wissensbereich ist im Sinne einer Minimalforderung zu verstehen. Diese Auswahl soll es ermöglichen, die theoretischen Grundlagen zu den Wirkstoffgruppen anhand konkreter Beispiele zu veranschaulichen. Viele weitere Arzneidrogen werden im Rahmen des Wissensbereichs C als Wirkstoffe der Phytotherapie gefordert (vgl. Didaktische Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 4).»

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



KENNTNISSE	<p>1. Anatomie/Physiologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelle (Aufbau, Vermehrung/Wachstum, genetisches Material, Mutation, Austausch zwischen Zellen), Gewebe, Organ • Merkmale von Lebewesen • Mikroorganismen • Übersicht über Organsysteme und ihre Funktion(en): Haut, Bewegungsapparat, Nervensystem, Hormonsystem, Immunsystem, Atmungssystem, Herz-Kreislaufsystem, Verdauungssystem, Harnwegssystem, Fortpflanzungssystem, Sinnesorgane • Fachbegriffe: Biologie, Anatomie, Physiologie, Mikroorganismus, Metabolismus, Zelle, Gewebe, Organ, Gen, DNS/DANN, Kontraktion, Homöostase <p>2. Chemie/Physik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitionen/Grundkenntnisse: Materie, reiner Stoff, Gemisch, Masseinheiten, Aggregatzustände und Phasenübergänge, Dichte, Fraktioniermethoden • Allgemeine Chemie: Atom (Aufbau), Element, Ionen, Molekül, Periodensystem, Chemische Symbole (pharmazeutisch bedeutsamer Elemente), Salze • Chemische Reaktionen: Oxidation, Säure/Base-Reaktion (inkl. pH-Wert) • Organische Chemie: Unterschied zu anorganischer Chemie, funktionelle Gruppen (Kohlenwasserstoffe, Alkohole, Organische Säuren, Amine), Kohlenhydrate, Proteine, Fette • Chemikalien in der Apotheke (vgl. Didaktische Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 2): Lateinischer Name (erkennen), Deutscher Name und Volkstümliche Bezeichnung, Verwendung (Unterscheidung technische und pharmazeutische Chemikalien), Umgang (Gefährlichkeit) (Produktekenntnisse der in Apotheken gebräuchlichen technischen Produkte wird im Wissensbereich B – Chemikalienrecht vermittelt) <p>3. Botanik/Drogenkunde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Morphologie: Pflanzenteile (Blüte, Frucht, Blatt, Wurzel, Kraut, Rinde, Stängel, Samen) und ihre Funktion, Inhaltsstoffe (primäre und sekundäre) • Photosynthese • Wirkstoffgruppen: Ätherische Öle, Alkaloide, Glykoside, Gerbstoffe, Bitterstoffe, Saponine, Schleimstoffe, organische Säuren • Drogenkunde: Begriff «Arzneidroge», Extraktionsverfahren und Teezubereitungen, Erkennen von 10 wichtigen Arzneidrogen (z.B. Pfefferminze, Kamille, Baldrian, Leinsamen, Süssholz, Lindenblüte, Salbei, Hagebutten, Fenchel, Melisse)
FÄHIGKEITEN	<p>Für alle Bereiche gültige Fähigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präzise Beobachtung und Beschreibung • Korrekte Benutzung von Terminologie und Begrifflichkeit • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften, ...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse. • Abgrenzung und Beschreibung von Problemen und Problembereichen: Festlegung der problematischen Elemente, Formulierung von Vermutungen und Hypothesen über Ursachen und Wirkungen. • Erkennen der Zusammenhänge zwischen Stoffwechsel/Atmung/Ernährung (Physiologie) und Oxidation (Chemie) und Photosynthese (Botanik)

	<p>Spezifische Fähigkeiten:</p> <p>1. Anatomie/Physiologie</p> <ul style="list-style-type: none">• Beschreibung und Bezeichnung von Organsystemen/Organen im Körper• Erkennen von Ursache-Wirkung Zusammenhängen zwischen verschiedenen Organsystemen, inklusive deren schematischen Darstellung.• Verständnis der physiologischen Verhältnisse im Körper des Menschen und Erkennen derer Bedeutung für die Anwendung von Medikamenten <p>2. Chemie/Physik</p> <ul style="list-style-type: none">• Verständnis des pH-Wertes im/am Körper des Menschen und Erkennen dessen Bedeutung für die Anwendung von Medikamenten• Verständnis der Verschiedenartigkeit von Chemikalien aufgrund der chemischen Struktur/Zusammensetzung• Verständnis der Gemeinsamkeiten von Chemikalien aufgrund der Stoffklassenzugehörigkeit <p>3. Botanik/Drogenkunde</p> <ul style="list-style-type: none">• Beschreibung und Bezeichnung von Pflanzenteilen, sowie Beschreibung der Wirkungen der Wirkstoffgruppen• Verständnis von phytotherapeutischen Fragestellungen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none">• Positive Einstellung gegenüber wissenschaftlichen Fragen und Zusammenhängen• Genauigkeit bei der Benutzung der Terminologie und der Bezeichnung von Phänomenen• Verantwortungsbewusstsein

Querverweise

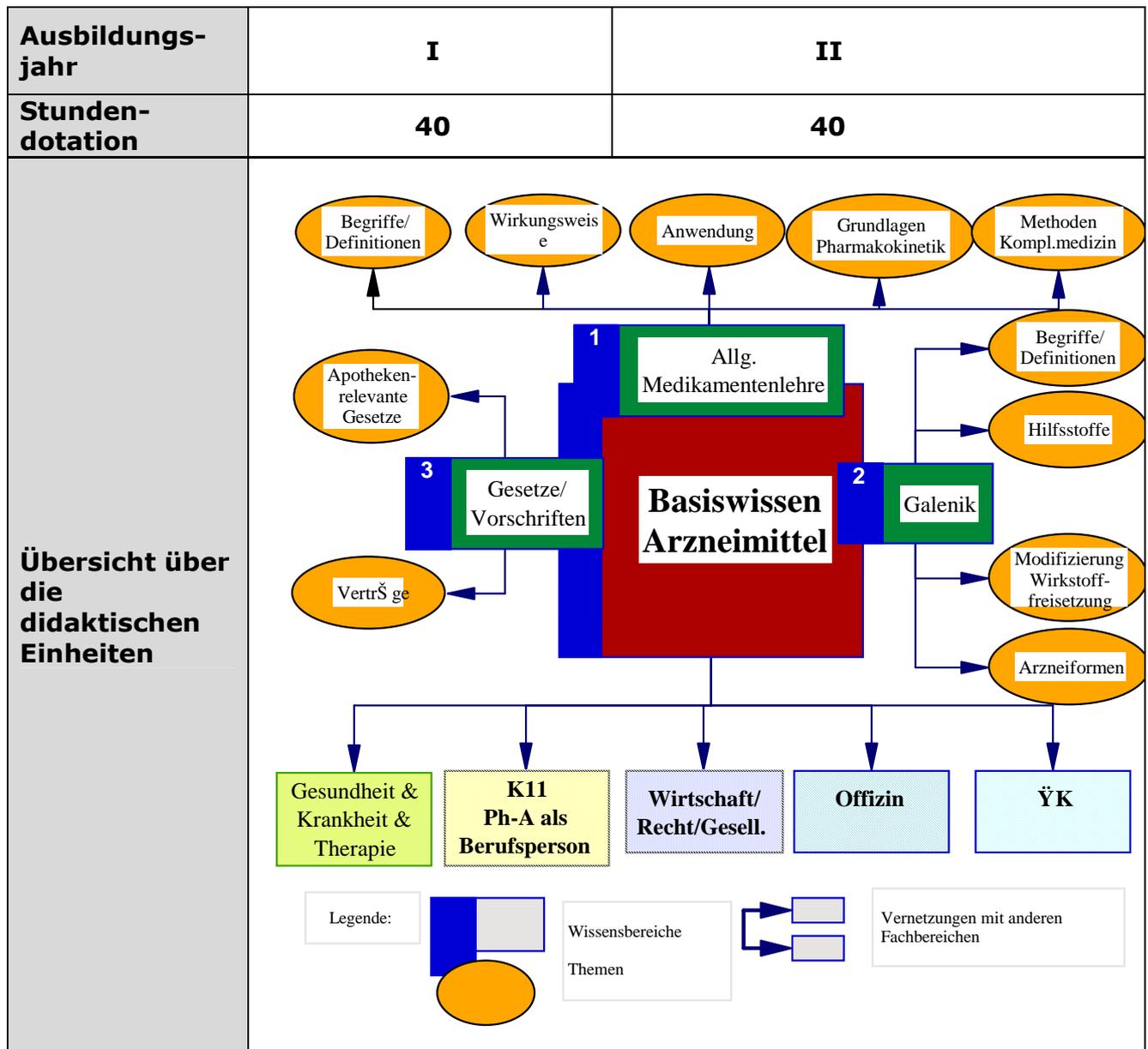
Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Zelllehre, Mikroorganismen	Allg. Medikamentenlehre (B), Krankheit (C)	1./2. Semester
Organsysteme	Galenik (B) Therapie (C)	1./2. Semester
Chemikaliengrundkenntnisse	Gesetze (B)	1./2. Semester
Aggregatzustände/Phasenübergänge/Dichte	Galenik (B)	1./2. Semester
Chemikalien	Gesetze (B), ÜK & Offizin	1./2. Semester
Botanik-Grundlagen	ÜK & Offizin	1./2. Semester
Wirkstoffgruppen	Therapie (C)	1./2. Semester
Drogenkunde	ÜK & Offizin	1./2. Semester

Erwartungen an andere Fach- und Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Sprachfertigkeit, usw. Umgang mit Informationen	Lokale Landessprache dito	1./2. Semester

4. Basiswissen Arzneimittel (B)

Der Wissensbereich umfasst Kenntnisse der Allgemeinen Medikamentenlehre, inklusive Galenik (vgl. Arzneiformenliste in den didaktischen Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 3), sowie Kenntnisse zu den Gesetzen und Vorschriften, die insbesondere die Arzneimittel betreffen. Die Aufteilung des Wissensbereichs auf 2 Lehrjahre soll unter Berücksichtigung des Praxisbezugs erfolgen. So eignen sich einzelne Themen aus der Einheit Gesetze/Vorschriften eher für den Unterricht im 1. Lehrjahr, z.B. Einführung in die Pharmazie.

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



KENNTNISSE

1. Allgemeine Medikamentenlehre

- Beschreibung des Medikamentes: Definition der Begriffe Heilmittel, Arzneimittel, Spezialität, Abgrenzung zu Parapharmazeutika/Medizinprodukten, Prinzip der Einteilung von Medikamenten in therapeutische Gruppen
- Herkunft von Wirkstoffen (inkl. Gentechnologie)
- Anwendungsprinzipien (präventiv, diagnostisch, kausal, symptomatisch)
- Schicksal des Medikamentes im Körper (Zerfall, Freisetzung, Resorption, Verteilung, Metabolisierung, Ausscheidung)
- Wirkprinzipien: Agonist, Antagonist, Substitution
- Anwendungsarten (peroral, rektal, parenteral usw.)
- Bedeutung der Einnahmezeiten (Ernährung, Häufigkeit pro Tag)
- Wirkungsweise (lokal/systemisch)
- Begriffe: Prophylaxe/Prävention, Therapie, Diagnose, Indikation, Nebenwirkung (UAW), Kontraindikation, Interaktion, Initialdosis, Erhaltungsdosis, Compliance, Placebo, First-Pass-Effekt, Gewöhnung, Missbrauch, Abhängigkeit, Sucht
- Methoden der Komplementärmedizin (Methoden und ihr Therapieprinzip, ihre Möglichkeiten und Grenzen), Abgrenzung zur Schulmedizin

2. Galenik

- Definitionen: Galenische Form, Wirkstoff, Hilfsstoff, Konzentration (Prozente)
- Wasser als Hilfsstoff: Qualitäten, Destillation, Sterilisation/Konservierung
- Weitere flüssige, halbfeste und feste Hilfsstoffe, z.B. Ethanol, pflanzliche Öle, Vaseline, Talk, Natriumhydrogencarbonat, Zitronensäure
- Modifizierung der Wirkstoff-Freisetzung: Magensaftresistenz, Retardierung
- Wirkstoffträger: Liposomen, Pellets
- Arzneiformen, (vgl. Arzneiformenliste in den didaktischen Unterlagen Fachkundlicher Unterricht, Kapitel 3), ihre Anwendung und Vor-/Nachteile (Feste, halbfeste und flüssige Arzneiformen, Arzneiformen zur Anwendung auf verschiedenen Körperbereichen)
- Begriffe: Placebo, Applikation

3. Gesetze/Vorschriften

- Einführung in die apothekenrelevanten gesetzlichen Grundlagen, Entwicklung eines Medikamentes, Swissmedic und ihre Aufgaben, Verkaufskategorien
- Das Rezept (Formular, Validierung, Abkürzungen)
- Zweck und apothekenrelevante Regelungen der folgenden Gesetze/Verträge:
 - Eidgenössische Gesetze: HMG (inkl. Pharmakopöe), Arzneimittelwerbeverordnung, Betäubungsmittelgesetz, Alkoholgesetz (insbesondere auch Alkoholgehalt in Arzneimitteln, Anwendung der Dichteformel), Chemikalienrecht (inkl. Produktkenntnisse der in Apotheken gebräuchlichen technischen Produkte)
 - Kantonale Gesetze: Gesundheitsgesetze mit unterschiedlichen Regelungen, z.B. Selbstdispensation
 - Sozialversicherungen: Krankenversicherung, Unfallversicherung, Militärversicherung, Invalidenversicherung
 - Tarifvertrag Krankenversichererverband (Abgabemodalitäten, LOA, Abrechnung, tiers payant, tiers garant, Listen betreffend Kassenpflicht)
- Apothekenrelevante Aufgaben des Bundesamtes für

	Gesundheitswesen
FÄHIGKEITEN	<p>Für alle Bereiche gültige Fähigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präzise Beobachtung und Beschreibung • Korrekte Benutzung von Terminologie und Begrifflichkeit • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften, ...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse. <p>Spezifische Fähigkeiten:</p> <p>1. Allg. Medikamentenlehre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung und Erklärung der Anwendung von Medikamenten, sowie der Voraussetzungen im Körper, die für eine Medikamentenwirkung gegeben sein müssen • Verständnis für komplementärmedizinischen Fragestellungen <p>2. Galenik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung, Erklärung und Vergleich der Vor- und Nachteile verschiedener Arzneiformen • Wahl und Empfehlung einer dem Kundenwunsch entsprechenden Arzneiform • Beschreibung der Anwendung der Arzneiformen <p>3. Gesetze/Vorschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetze und Vorschriften auf konkrete Situationen des praktischen Alltags anwenden, um v.a. korrektes Vorgehen auswählen und Missbräuche identifizieren zu können.
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortungsbewusstsein • Triage-Kompetenz

Querverweise

Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Grundlagen der Pharmakologie	Therapie (C), Offizin	1./2. Semester
Heilmethoden der Komplementärmedizin	Offizin	1./2. Semester
Grundlagen Galenik	Therapie (C)	1.-4. Semester
Arzneiformenkenntnisse	Therapie (C), Offizin	1.-4. Semester
HMG-Kenntnisse	Offizin	1.-4. Semester
Arzneimittelwerbeverordnung	Verkaufsförderung	1.-4. Semester
Kenntnisse zu eidgenössischen Gesetzen	Offizin	1.-4. Semester
Kenntnisse Tarifvertrag	Offizin	1.-4. Semester

Erwartungen an andere Fach- und Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Grundbegriffe im gesetzlichen und juristischen Bereich, Sozialversicherungen	W/R/G	1./2. Semester
Umgang mit Computer und Nachschlagewerken	Administrative Arbeiten / Offizin / lokale Landessprache	1./2. Semester

5. Gesundheit, Krankheit und Therapie (C)

Hinweis: Der Begriff «Krankheit» umfasst auch Gesundheitsstörungen oder Gesundheitsprobleme (Abweichungen von Gesundheit).

Der Wissensbereich ist in didaktische Einheiten unterteilt. Die Unterteilung orientiert sich hauptsächlich an der Fachsystematik der Anatomie des Menschen. Dabei stehen jedoch die Krankheiten im Zentrum. Die Krankheiten, respektive die entsprechenden Symptome, stellen den Ausgangspunkt der Beratungsgespräche in den Apotheken dar. So ist der Praxisbezug gewährleistet und die Lernmotivation kann erhöht werden. Eine besondere Einheit stellt «Krankheiten in verschiedenen Lebenssituationen» dar: Diese DE soll Aufhänger sein für die Repetition und Vernetzung unter Berücksichtigung verschiedener Lebenssituationen. Das Wissen zu den aufgeführten Krankheiten soll es der Pharma-Assistentin ermöglichen, auf diese Patienten einzugehen. Im Vordergrund steht der Umgang mit dem Patienten, nicht das Fachwissen zu den Krankheiten. Idealerweise wird die Einheit mit dem Bereich «Analyse von Berufssituationen» im Fach «Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent als Berufsperson» vernetzt.

Dieser Wissensbereich beinhaltet die für das Verständnis des Krankheitsgeschehens relevanten Funktionen der Organe und Organsysteme.

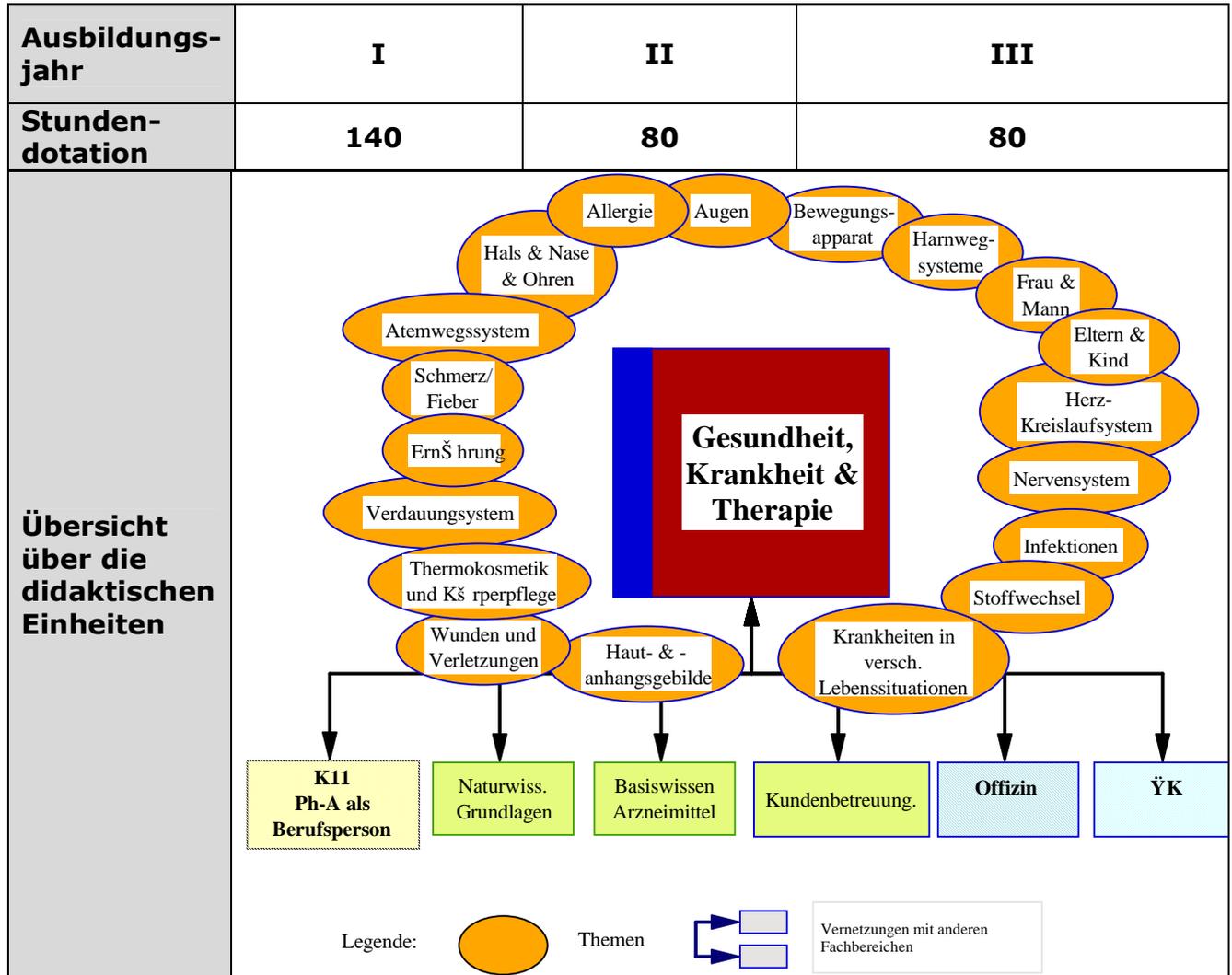
Der Begriff «*Gesundheit*» in diesem Wissensbereich soll darauf hinweisen, dass im Rahmen einer ganzheitlichen Betrachtung von Beratungssituationen in der Apotheke die Bereiche der Prävention, aber auch die Therapie begleitende Unterstützungsmassnahmen miteinbezogen werden.

Krankheiten sollen einerseits charakterisiert werden, andererseits sollen sie aufgrund der Symptomatik erkannt werden. Ursachen und Risikofaktoren sind nicht zuletzt für das Erteilen von Zusatzempfehlungen von Bedeutung.

Therapie: Die didaktischen Unterlagen beschränken sich auf die Aufzählung von Wirkstoffgruppen. Gebräuchliche pharmazeutische Spezialitäten und Generika werden von der Lehrperson ausgewählt.

In allen didaktischen Einheiten dieses Wissensbereiches ist der Kompetenzabgrenzung, respektive der Triagefunktion besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

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



<p>KENNTNISSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bau (Anatomie) und Funktion (Physiologie) der Organe resp. der Organsysteme • Krankheiten: Ursachen, Symptome, Risikofaktoren • Informationen zum Gesundheitszustand beurteilen und erkennen, wann Kriterien (z.B. Risikofaktoren) für die Weiterleitung an Apotheker/in gegeben sind (Triage) • Medikamentenkenntnisse: (Gewichtung OTC-Präparate > Rx) <ul style="list-style-type: none"> - Wirkungen & Indikation(en), Wirkstoffgruppe - Wirkstoffe und sofern für die Beratung relevant <ul style="list-style-type: none"> - spezielle galenische Formen - Zusatzempfehlungen - Medizinprodukte - Vorsichtsmassnahmen (Interaktionen, Nebenwirkungen, Risikogruppen) (Spezialitäten inkl. Generika werden von der Lehrperson ausgewählt) • Gruppenzugehörigkeit von Medikamenten • Einsatz und Anwendung von Medizinprodukten
<p>FÄHIGKEITEN</p>	<p>Für alle Wissensbereiche gültige Fähigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präzise Beobachtung und Beschreibung von anatomischen und physiologischen Zusammenhängen • Medikamente charakterisieren • Zusammenhänge von Symptomen/Beschwerden erkennen, einem Krankheitsbild zuordnen und auf eine mögliche Krankheit schliessen • Informationen zum Gesundheitszustand beurteilen und Kriterien für Weiterleitung an Apotheker/in erkennen • Rückschliessen von Informationen zum Gesundheitszustand auf medikamentöse und nicht-medikamentöse Therapiemöglichkeiten • Verständnis und korrekte Benutzung von Terminologie im Fach- und Beratungsgespräch • Korrekte und verständliche Ausdrucksfähigkeit beim Erklären der Therapiemöglichkeiten im Kundengespräch • Benützung einschlägiger Informationsquellen zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse
<p>HALTUNGEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Positive Einstellung gegenüber wissenschaftlichen Fragen und Zusammenhängen • Genauigkeit bei der Benutzung der Terminologie und Beschreibung von Begebenheiten und Zusammenhängen.

Querverweise

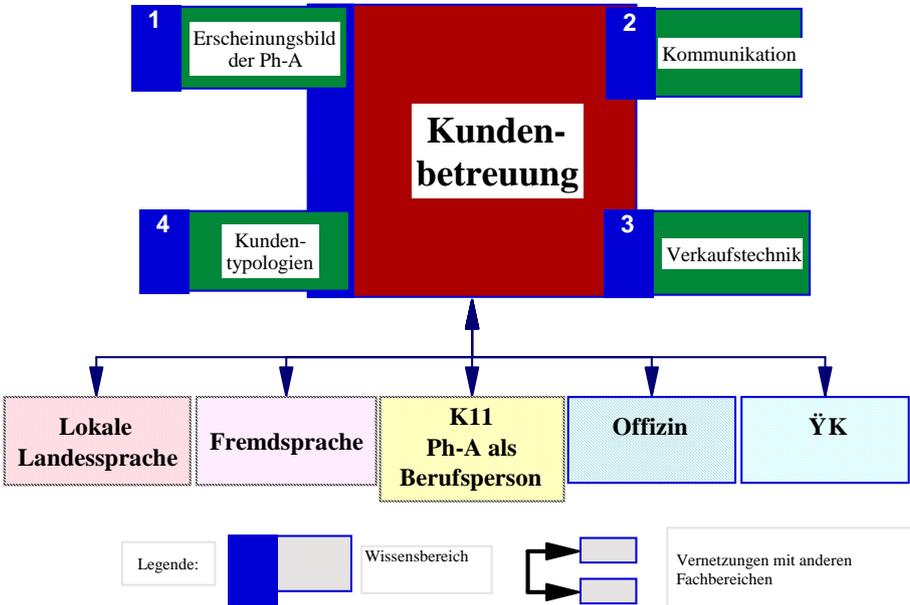
Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Kenntnisse zu Krankheiten und Therapie	Offizin, üK	1.-6. Semester

Erwartungen an andere Fach- und Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Grundbegriffe im gesetzlichen und juristischen Bereich, Krankenkassengesetze, Verträge	W/R/G, Gesetze (B)	1.-4. Semester
Kenntnisse der Naturwissenschaftlichen Grundlagen Kenntnisse der Allgemeinen Medikamentenlehre	NW-Grundlagen (A), Basiswissen AZM (B)	1.-4. Semester

6. Kundenbetreuung (D)

In diesem Wissensbereich sollen die theoretischen Grundlagen für die Kundenbetreuung vermittelt werden. Die Anwendung soll in den Überbetrieblichen Kursen und in der Offizin umgesetzt werden.

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

Ausbildungs- jahr	I
Stunden- dotation	20
Übersicht über die didaktischen Einheiten	 <p>The diagram illustrates the didactic units for 'Kundenbetreuung'. At the center is a red box labeled 'Kundenbetreuung'. Four blue boxes, numbered 1 to 4, are connected to it: 1 (Erscheinungsbild der Ph-A) at top-left, 2 (Kommunikation) at top-right, 3 (Verkaufstechnik) at bottom-right, and 4 (Kundentypologien) at bottom-left. Below this central structure, five boxes represent sub-topics: 'Lokale Landessprache' (pink), 'Fremdsprache' (purple), 'K11 Ph-A als Berufsperson' (yellow), 'Offizin' (blue), and 'YK' (light blue). A legend at the bottom explains the symbols: a blue box represents 'Wissensbereich', a grey box represents 'Vernetzungen mit anderen Fachbereichen', and arrows indicate connections between these areas.</p>

KENNTNISSE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erscheinungsbild der Pharma-Assistentin <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung des Erscheinungsbildes der Pharma-Assistentin und der verschiedenen Sprachformen • Gestik, Mimik • Sprache 2. Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Spezifische Kommunikationsregeln und Kommunikationsmodelle • Telefonknigge • Lokale Landessprache • Fremdsprachen 3. Verkaufstechnik <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechniken • Good welcoming practice, LINDAFF • Pharmazeutische Triage • Zusatzempfehlung (Tipps/Verkauf) • Ersatzverkauf 4. Kundentypologien
FÄHIGKEITEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erscheinungsbild der Pharma-Assistentin <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung des Erscheinungsbildes der Pharma-Assistentin und der verschiedenen Sprachformen • Mentale Fähigkeiten • Gestik, Mimik • Haltung • Sprache 2. Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsregeln • Kommunikationsfähigkeit • Lokale Landessprache • Fremdsprachen • Umgang mit verschiedenen Reklamationsformen • Telefonknigge 3. Verkaufstechnik <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechniken • Good welcoming practice, LINDAFF • Pharmazeutische Triage • Zusatzempfehlung (Tipps/Verkauf) • Ersatzverkauf • Internetkenntnisse • Gesetzeskonformes Verhalten dem Kunden und den Teammitgliedern gegenüber 4. Kundentypologien <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit versch. Kunden (z.B. Transaktionsanalyse)
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstkontrolle und Selbstbeherrschung • Respektvolles Verhalten dem Kunden und den Mitarbeitern gegenüber • Selbstsicheres, dem Kunden angepasstes Auftreten • Dem Kunden die volle Aufmerksamkeit schenken und mit Einsatzbereitschaft überzeugen • In schwierigen Fällen Kompromissbereitschaft zeigen und eine gemeinsame, praktikable Lösung suchen • Die Verantwortung dem Kunden gegenüber wahrnehmen • Massnahmen der Hygiene und Sauberkeit, welche im Beruf verlangt werden, einhalten

Querverweise

Erwartungen von anderen Fach- und Wissensbereichen		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wer braucht diese Ressourcen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Erscheinung der PA	Offizin	1./2. Semester
Grundlagen der Kommunikation und der Verkaufstechnik, Kenntnisse der Kundentypologien	ük, Offizin	1./2. Semester

Erwartungen an andere Fach- und Wissensbereiche		
Inhalte (Kurze Beschreibung v.a. von Kenntnissen und Fähigkeiten)	Fachbereich (Wo sollten diese Ressourcen herkommen?)	Zeitliche Sequenzierung (Wann sollten die Inhalte behandelt werden?)
Sprachkompetenz, Ausdrucksfähigkeit	Lokale Landessprache	1.-6. Semester