

Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ



Übersicht der Handlungskompetenzen

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

Handlungskompetenzbereich a Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Inhalt und Ziele:

Zeitpunkt	Inhalt	Lernziele des üK	Handlungskompetenzen gemäss Bildungsplan
Tag 1 Morgen	Einstieg in den rezeptfreien Verkauf: Kundentypologie und 1. Eindruck	<ul style="list-style-type: none"> Die verschiedenen Kundentypen erkennen und auf sie eingehen können (rational, dominant, zögernd, begeisterungsfähig) gemäss LP. 	HK a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.
	Einstieg in den Rezeptfreien Verkauf: Fragetechniken	<ul style="list-style-type: none"> Fragetechniken kennen und anwenden können. 	HK a1
Tag 1 Nachmittag	Einstieg in den Rezeptfreien Verkauf: Praxisteil	<ul style="list-style-type: none"> GWP und LINDAAFF kennen und anwenden können. Einen einfachen, rezeptfreien Verkauf führen können. 	HK a1 HK a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.
	Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Beratung im Thema Tabakprävention	<ul style="list-style-type: none"> Kunden in der Tabakprävention beraten/betreuen können 	HK a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.
Tag 2 Morgen	Beratung im Thema Hauterkrankungen (Läuse, Warzen, Haut/Nagelpilz, Haarausfall)	<ul style="list-style-type: none"> Kundinnen und Kunden in den Themen Läuse, Warzen, Haut/Nagelpilz, Haarausfall beraten können und die Produkte sowie Hilfsmittel kennen. 	HK a3
Tag 2 Nachmittag	Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Beratung im Thema Mundhygiene	<ul style="list-style-type: none"> Kunden in der Mundhygiene beraten/betreuen können 	HK a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Tag 3 Morgen	Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Reiseberatung	<ul style="list-style-type: none"> Mithilfe der Nachschlagewerke Healthy Travel und OSIR- Reisemedizin ein Reisedossier/eine Reisecheckliste erstellen können. HK a2 Eine Reiseapotheke zusammenstellen können. HK a2
Tag 3 Nachmittag	Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Sonnenberatung Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Dermokosmetik	<ul style="list-style-type: none"> Kundinnen und Kunden hinsichtlich passender Sonnenprodukte beraten können. HK a2 Hautzustände und Hauttypen erkennen und mit passenden Produkten im Bereich Dermokosmetik beraten können HK a3
Tag 4 Morgen	Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention: Ernährung	<ul style="list-style-type: none"> Ausgewogene Ernährung kennen und Kundinnen dazu beraten können HK a2 Auf verschiedenen Ernährungsbedürfnisse eingehen können (Sportler, vegan, vegetarisch, Übergewicht). HK a2
Tag 4 Nachmittag	Kompetenznachweis zu den Themen von üK 1	<ul style="list-style-type: none"> Beratungs- und Verkaufsgespräche im rezeptfreien Bereich durchführen können. HK a1 HK a2 HK a3

Vor- und Nachbereitungsaufträge

Vorbereitungsauftrag	Nachbereitungsauftrag
Die Lernenden erstellen ein Video eines einfachen Verkaufs (siehe Themenliste), welchen sie bereits in der Apotheke ausüben, nachgestellt mit Kolleg:in (Datenschutz beachten) und laden dieses auf Konvink hoch.	Die Lernenden führen einen Testkauf in einer anderen Apotheke durch. Sie dokumentieren diesen und laden die Dokumentation auf Konvink hoch. (Kompetenznachweis 2)

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

Inhalt und Ziele

Zeitpunkt	Inhalt	Lernziele des üK	Handlungskompetenzen gemäss Bildungsplan
Tag 1 Morgen	Gehhilfen Mietgegenstände Milchpumpe	<ul style="list-style-type: none"> Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Gehstöcken professionell durchführen können. Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Milchpumpen professionell durchführen können. 	HK b3: Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten. HK b3
Tag 1 Nachmittag	Sanitäts- und Gesundheitsartikel: Inhalationshilfen Sanitäts- und Gesundheitsartikel: Inkontinenz Sanitäts- und Gesundheitsartikel: Kompressionsstrümpfe	<ul style="list-style-type: none"> Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Inhalationshilfen professionell durchführen können. Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Inkontinenz professionell durchführen können. Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Kompressionsstrümpfen professionell durchführen können. 	HK b1 Medikamente nach Verordnungen bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben. HK b3 HK b3 HK b3
Tag 2 Morgen	Instruktion der Kundschaft	<ul style="list-style-type: none"> Die Abgabe, Verrechnung und Instruktion von Gesundheitsartikeln professionell durchführen können 	HK b3
Tag 2 Nachmittag	Reklamationen (Vertiefung)	<ul style="list-style-type: none"> Mit Reklamationen gekonnt umgehen und Lösungsvarianten erarbeiten können 	HK a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren. HK a4 Reklamationen von Kunden und Kundinnen entgegennehmen und darauf reagieren.

Tag 3 Morgen	Komplementärmedizin und Medikamentenbestellung	<ul style="list-style-type: none"> Kundinnen und Kunden hinsichtlich komplementärmedizinischer Produkte beraten können. Wissen wie eine Bestellung ausgeführt wird: bei wem und wie erhält der Kunde seine Medikamente 	<p>HK a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.</p> <p>HK b1 HK b2 Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen.</p>
Tag 3 Nachmittag	Komplementärmedizin und Medikamentenbestellung	<ul style="list-style-type: none"> Kundinnen und Kunden hinsichtlich komplementärmedizinischer Produkte beraten können. Wissen wie eine Bestellung ausgeführt wird: bei wem und wie erhält der Kunde seine Medikamente 	<p>HK a3</p> <p>HK b2</p>
Tag 4 Morgen	Verhütung	<ul style="list-style-type: none"> Den Ablauf einer Rezeptausführung im Detail kennen (Prozess, Zusammenarbeit mit dem Apotheker etc.) und diesen ausführen können. 	HK b1
Tag 4 Nachmittag	Dermokosmetik Reiseberatung	<ul style="list-style-type: none"> Die Anwendung der wichtigsten Marken für Dermokosmetik kennen und diese dem Kunden erklären können. Die relevanten Informationsplattformen zum Thema kennen und diese nutzen können. 	<p>HK b1</p> <p>HK a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.</p>

Vor- und Nachbereitungsaufträge

Vorbereitungsauftrag	Nachbereitungsauftrag
Die Lernenden informieren sich zu den Themen Temperaturmessung und Reklamation und beantworten Fragen dazu. Sie bringen den QMS-Abschnitt zu Reklamation & Temperaturmessung der eigenen Apotheke in den üK mit. Ausserdem informieren sich die Lernenden über das komplementärmedizinische Sortiment in Ihrem Lehrbetrieb und dokumentieren Informationen anhand von Leitfragen.	Kein Nachbereitungsauftrag

Handlungskompetenzbereich c

Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Inhalt und Ziele:

Zeitpunkt	Inhalt	Lernziele des üK	Handlungskompetenzen gemäss Bildungsplan
Tag 1	Programm gemäss BLS AED Samariterverband Ersthelfer Stufe 1 IVR	<ul style="list-style-type: none"> Ziele gemäss BLS AED Samariterverband 	<p>HK c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.</p> <p>HK c3 Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen</p>
Tag 2	Programm gemäss BLS AED Samariterverband Ersthelfer Stufe 1 IVR	<ul style="list-style-type: none"> Ziele gemäss BLS AED Samariterverband 	<p>HK c1</p> <p>HK c3</p>
Tag 3 Morgen	Hygiene in der Apotheke Hygiene im Beratungsraum	<ul style="list-style-type: none"> Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen sowie entsprechende Vorschriften bei der Erhebung diagnostischer Parameter kennen und anwenden können. 	<p>HK c2 Diagnostische Parameter gemäss Vorgaben erheben.</p>
Tag 3 Nachmittag	Hygiene bei der Wundversorgung Hygiene und Sicherheit im und vor dem Verkaufsraum Hygiene und Sicherheit bei der Entsorgung	<ul style="list-style-type: none"> Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen bei der Wundversorgung und in Notfallsituationen kennen und anwenden können. Sicherheits- und Hygieneaspekte in der Apotheke kennen und anwenden können (inkl. Entsorgung). 	<p>HK c3</p> <p>HK c2</p>
Tag 4 Morgen	Verbandsmaterial Sofortmassnahmen	<ul style="list-style-type: none"> Wundzustände erkennen und mit dem situationsgerechten Verbandsmaterial korrekt versorgen können. Notfallsituationen kennen und mit den angemessenen Sofortmassnahmen darauf reagieren können. 	<p>HK c1</p> <p>HK c3</p> <p>HK c1</p> <p>HK c3</p>

Tag 4 Nachmittag	Hygienemassnahmen (Repetition) Wundzustand und Wundversorgung Notfälle (Repetition)	<ul style="list-style-type: none"> Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen bei der Wundversorgung und in Notfallsituationen kennen und anwenden können. HK c3
Tag 5 Morgen	Blutdruck Blasenentzündung	<ul style="list-style-type: none"> Klinische Alarmzeichen kennen, erfragen und einschätzen können. HK c1
Tag 5 Nachmittag	Anaphylaktischer Schock	<ul style="list-style-type: none"> HK c2
Tag 6 Morgen	Cholesterinmessungen Messung Glutenintoleranz	<ul style="list-style-type: none"> Messungen (Blutdruck, Cholesterin, Blutzucker, Urinstatus, Allergietest) durchführen und die Werte einschätzen und dokumentieren können. HK c2
Tag 6 Nachmittag	Blutzuckermessung Allergietest	
Tag 7 Morgen	Interpretation von Werten & Kommunikation an Kundschaft Messgeräte für den Heimgebrauch	<ul style="list-style-type: none"> Normwerte kennen, Abweichungen interpretieren und die Kunden adressatengerecht entsprechend informieren können. HK c2 HK a2 Messgeräte und Zubehör verwenden, reinigen und warten können. HK b3 HK c2
Tag 7 Nachmittag	Empfehlungen an Kundschaft	<ul style="list-style-type: none"> Der Kundschaft anhand von Messwerten Möglichkeiten für die individuelle Gesundheitsförderung aufzeigen und empfehlen können. HK c1 HK c2 HK a2

Vor- und Nachbereitungsaufträge

Vorbereitungsauftrag	Nachbereitungsauftrag
<p>1. Die Lernenden schauen den Hygieneplan der eigenen Apotheke an und bringen diesen an den üK mit.</p> <p>2. Sie tätigen folgende Abklärungen in der eigenen Apotheke:</p> <ol style="list-style-type: none"> Wie gehen Sie in Ihrer Apotheke vor? Wo befindet sich bei Ihnen der Verband-Notfallkoffer? Wer aktualisiert den Notfallkoffer bei Ihnen und in welchen Abständen? Haben Sie ein AED Gerät und wo befindet es sich? Falls nein, wo befindet sich das nächste Gerät in Ihrer Umgebung? <p>3. Die Lernenden informieren sich, welche Messungen in ihrem Lehrbetrieb angeboten werden. Sie erstellen dazu einen Werbeflyer oder ein Werbevideo und laden es auf Konvink hoch. Folgende Inhalte müssen enthalten sein: Was wird gemessen? für wen sind die Messungen geeignet? Was sind Vor- und ggf. Nachteile der Messungen? Wieso sollten Kund:innen die Messung in Ihrer Apotheke durchführen lassen?</p>	Kein Nachbereitungsauftrag



Bei abweichenden Messwerten einer oder eines Lernenden:

- Werte nochmals kontrollieren
- Weiteres Vorgehen unter vier Augen besprechen
- Schweigepflicht beachten