

Leitfaden für die Überbetrieblicher Kurse der Pharma-Assistentinnen

1. Einleitung	Seite 02-06
2. Gesetzliche Grundlagen	Seite 07-08
3. Zeitlicher Ablauf (Vorschlag)	Seite 09
4. Beurteilungen	Seite 10-13
5. Didaktische Unterlagen	Seite 16-61

1. Einleitung

Diese Unterlagen dienen den Referenten und Referentinnen als Leitfaden und unterstützen den Unterricht der überbetrieblichen Kurse mit Hinweisen, Arbeitsblättern und wichtigen Angaben.

Selbstverständlich muss jedes Referententeam die regionalen Kurse miteinander absprechen und sie den Gegebenheiten der Region anpassen.

Der Leitfaden ist meistens geschlechtsneutral geschrieben, das bedeutet, dass das andere Geschlecht ebenfalls gemeint ist.

Überbetriebliche Kurse

Modul 1 Kompetenz 4

Ziel des Moduls 1

- Theorie und Einstieg in die Laborpraxis
- Vorbereiten für das Qualifikationsverfahren „Praktische Arbeit“
- Praxisnahes Üben

Methodik/Didaktik

- Plenum
- Lehrgespräch
- Kurzinterviews in Klasse
- Einzel- und Partnerarbeit

Auflagen

- 4 (5) Tage für Modul 1
- 1 Tag beinhaltet 8 Stunden (nicht Lektionen), kann auch aufgeteilt werden in Halbtage
- Empfohlene Klassengrösse: 15 Lernende pro Referent; vorzugsweise wird der Unterricht von zwei Referenten gemeinsam erteilt. Dies ermöglicht eine sorgfältigere Beurteilung.
- Niveaubeurteilung wird nach jedem Modul durchgeführt. Praktische und schriftliche Arbeiten sind möglich. Beurteilung gemäss Niveauskala.
- Kompetenznote = Lernzielkontrollen.
- Referenten sind Apotheker nach (BBV) Berufsbildungsverordnung. Externe Fachreferenten können beigezogen werden.
- Eine Methodik-Didaktikausbildung ist wünschenswert.

Organisation

Die Durchführung und die Finanzierung der überbetrieblichen Kurse obliegen den Kantonalen Apothekerverbänden.

Ablauf

Siehe Seite 4

Arbeitsunterlagen

Im Anhang befinden sich einige detaillierte didaktische Unterlagen. Diese dienen als Leitfaden, sie können ergänzt oder den regionalen Begebenheiten angepasst werden. An den Schulung von pharmaSuisse erhalten die Teilnehmer des üK Teil 1 „pharmazeutisch-technische Arbeiten“ weitere Unterlagen, welche sie während des Unterrichts einsetzen können.

Aus den didaktischen Unterlagen und Dokumenten ist ersichtlich, was grundsätzlich vermittelt werden soll und auf welchen Voraussetzungen aufgebaut werden kann. Die aufgeführten Beispiele zeigen Möglichkeiten auf für den Unterricht.

Modul 2 und 3

Kompetenz 9 Komplexe Beratung

Ziele des Moduls 2 und 3

- Umsetzung und Vertiefung von Theorie in Praxis
- Vorbereiten für praktische Lehrabschlussprüfung Komplexe Beratung
- Praxisnahes Üben

Methodik/Didaktik

- Plenum
- Lehrgespräch
- Kurzinterviews in Klasse
- Partnerarbeit
- Rollenspiele, Gruppenarbeiten

Auflagen

- 4 (5) Tage für Modul 2 und 4 (5) Tage für Modul 3 = Total 8 (10) Tage
- 1 Tag beinhaltet 8 Stunden (nicht Lektionen), kann auch aufgeteilt werden in Halbtage
- Empfohlene Klassengrösse: 15 Lernende pro Referent; vorzugsweise wird der Unterricht von zwei Referenten gemeinsam erteilt. Dies ermöglicht eine sorgfältigere Beurteilung.
- Niveaubeurteilung wird nach jedem Modul durchgeführt. Praktische und schriftliche Arbeiten sind möglich. Beurteilung gemäss Niveauskala des Bildungsberichts überbetrieblicher Kurs.
- Kompetenznote ergibt sich aus dem Durchschnitt der beiden Niveaubeurteilungen.
- Referenten und Referentinnen sind Fachreferenten nach (BBV) Berufsbildungsverordnung. Externe Fachreferenten können jeweils beigezogen werden.
- Eine Methodik-Didaktikausbildung ist wünschenswert.

Organisation

Die Durchführung und die Finanzierung der überbetrieblichen Kurse obliegen den Kantonalen Apothekerverbänden.

Ablauf

Siehe Seite 11 bis 15

Die aufgeführten Beispiele basieren auf 8 Kurstagen = 2 mal 4 Tage.

Arbeitsunterlagen

Für jede Kompetenz befinden sich im Anhang detaillierte didaktische Unterlagen. Diese dienen als Leitfaden, sie können ergänzt oder den regionalen Begebenheiten angepasst werden.

Aus den didaktischen Unterlagen ist ersichtlich, was grundsätzlich vermittelt werden soll (weiterführende Kenntnisse) und auf welchen Voraussetzungen aufgebaut werden kann (Pflichtkenntnisse). Die aufgeführten Beispiele zeigen Möglichkeiten auf für den Unterricht.

Ideen und Literatur sind aufgeführt und werden laufend ergänzt, ebenso die beigelegten Arbeitsblätter und Dokumente.

Ziel ist es, diese Unterlagen nur einem berechtigten Publikum zugänglich zu machen und dort laufend zu aktualisieren.

Vergleich Einführungskurs/überbetrieblicher Kurs

Die Einführungskurse, welche seit dem angepassten Reglement 1990 in allen Kantonen durch die Kantonalen Verbände durchgeführt werden, erhalten mit der neuen Ausbildung einen neuen Namen und einige Anpassungen.

	Einführungskurs	ük
Dauer (Tage)	4 EK I + 6 EK II	12 – max. 15
EK I	Entsprach Nothelferkurs	Entfällt (muss PA selbständig organisieren)
ük Modul 1	Fand nicht statt	Labortage
ük Modul 2 und 3	Kundenbetreuung	Komplexe Beratung Kompetenz 9
Beurteilung (Notenrelevant)	Fand nicht statt	Nach jedem Modul
Obligatorium	Ja	Ja
Referenten	Apotheker und Pharma- Assistentinnen	Modul 1 Apotheker Modul 2 Apotheker und PA's
Organisation	Kantonale Verbände	Kantonale Verbände
Ablauf	EK I fand im 1. Lehrjahr statt, EK II fand im 3. – 5. Semester statt	Zeitfenster definiert (Bildungsplan, siehe unten)
Schulungen	Schweizerischer Apothekerverband	pharmaSuisse und EHB

Zeitfenster

Die Kurse sollen wie folgt durchgeführt werden:

Kurs I:

4 (5) Kurstage im 2. Semester der beruflichen Grundbildung (Februar bis Mai)

Kurs II:

4 (5) Kurstage im 3. Semester der beruflichen Grundbildung (September bis Januar)

Kurs III:

4 (5) Kurstage im 5. Semester der beruflichen Grundbildung (August bis November)

Die Kurse können halbtags, ganztags oder in Blöcken angeboten werden. Werden einzelne Kurstage angeboten, so sind diese auf unterschiedliche Wochentage oder Samstage festzulegen, damit der obligatorische schulische Unterricht gewährleistet ist.

2. Gesetzliche Grundlagen

2.1. Verordnung über die berufliche Grundbildung (BIVO 1.1.2007)

4. Abschnitt: Anteile der Lernorte und Unterrichtssprache

Art. 5 Anteile der Lernorte

- 1 Die Bildung in beruflicher Praxis erfolgt über die ganze Dauer der beruflichen Grundbildung im Durchschnitt an 3½ Tagen pro Woche.
- 2 Die schulische Bildung im obligatorischen Unterricht erfolgt in 1440 Lektionen. Davon entfallen auf den Sportunterricht 160 Lektionen.
- 3 Die überbetrieblichen Kurse umfassen insgesamt mindestens 12 und höchstens 15 Tage zu 8 Stunden. Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung finden keine überbetrieblichen Kurse mehr statt.

2.2. Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung

Teil D: Organisation, Aufteilung und Dauer der überbetrieblichen Kurse

1. Trägerschaft

Träger der überbetrieblichen Kurse ist der Schweizerische Apothekerverband, pharmaSuisse.

2. Organe

Die Organe der Kurse sind:

- a. die Aufsichtskommission;
- b. die Kurskommissionen.

Den Standortkantonen der überbetrieblichen Kurse wird in der Kurskommission eine angemessene Vertretung eingeräumt.

Die Kommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement.

3. Aufgebot

3.1. Die Kursanbieter erlassen in Absprache mit der zuständigen kantonalen Behörde persönliche Aufgebote. Diese werden den Lehrbetrieben zuhanden der Lernenden zugestellt.

3.2. Der Besuch der überbetrieblichen Kurse ist obligatorisch.

4. Zeitpunkt, Dauer und Kursinhalte

4.1. Die überbetrieblichen Kurse dauern:

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| - im ersten Lehrjahr (Kurs I) | 4 Tage zu 8 Stunden |
| - im zweiten Lehrjahr (Kurs II) | 4 Tage zu 8 Stunden |
| - im dritten Lehrjahr (Kurs III) | 4 Tage zu 8 Stunden |

4.2. Die überbetrieblichen Kurse umfassen:

Kurs I: Situationen zur Kompetenz 4 „Pharmazeutisch-technische Arbeiten“

- 4.1 Pharmazeutisch-technische Arbeiten
- 4.2 Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.
- 4.3 Herstellung einer Teemischung

Kurs II: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.1 Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden
- 9.5 Erste Hilfe-Leistung
- 9.2 Beratung im OTC-Bereich
- 9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika
- 9.8 Umgang mit Mietartikeln

Kurs III: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.4 Zusammenstellen eines Apothekensets
- 9.7 Reise- und Impf-Auskünfte
- 9.6 Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt
- 9.9 Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

4.3. Die zuständigen Behörden der Standortkantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

3. Zeitlicher Ablauf

Vorschlag für die Durchführung der überbetrieblichen Kurse

Das Beispiel geht davon aus, dass zwei oder vier Klassen vorhanden sind (Unterricht kann parallel geführt werden).

Überbetrieblicher Kurs 1, im 2. Semester der beruflichen Grundbildung (erstes Ausbildungsjahr)

Klasse 1 , Februar, 2 Tage Kurs, Pause mit Hausaufgaben, 2 Tage im April mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note

Klasse 2 , März, 2 Tage Kurs, Pause mit Hausaufgaben, 2 Tage im Mai mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note
--

Überbetrieblicher Kurs 2, im 3. Semester der beruflichen Grundbildung (zweites Ausbildungsjahr)

Klasse 1 , September, 2 Tage Kurs, Pause, 2 Tage im November mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note

Klasse 2 , Oktober, 2 Tage Kurs, Pause, 2 Tage im Januar mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note

Überbetrieblicher Kurs 3, im 5. Semester der beruflichen Grundbildung (drittes Ausbildungsjahr)

Klasse 1 , August, 2 Tage Kurs, Pause, 2 Tage im Oktober mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note

Klasse 2 , September, 2 Tage Kurs, Pause, 2 Tage im November mit Beurteilung der Lernenden am 4. Tag (evtl. 5. Tag) = Note

Die Beurteilung des Kurses 1 erfolgt am Ende des 4. Tages und wird an die zuständige Stelle weitergeleitet. Sie fliesst als Kompetenznote ins Fähigkeitszeugnis ein (50% üK und 50% Offizin).

Die Beurteilung des Kurses 2 und 3 wird am Ende 5. Semester zusammengezogen und fliesst als Kompetenznote ins Fähigkeitszeugnis ein (50% üK und 50% Offizin).

4. Beurteilungen

Bildungsbericht – Überbetrieblicher Kurs – Jahr I

Vorgaben

Die Fachreferentin/der Fachreferent beurteilt die lernende Person in der Kompetenz 4 und den Situationen, welche im Zyklus des ersten Lehrjahres gemäss Bildungsplan prioritär behandelt werden.

Am Ende des überbetrieblichen Kurses bespricht die Fachreferentin/der Fachreferent mit der lernenden Person die Situation und verfasst den vorliegenden Bildungsbericht mit der Angabe des erreichten Niveaus (dabei ist zu beachten, dass Niveau 4 als Minimalstandard gilt) zu Händen des Betriebes.

Im Falle eines nicht erreichten Niveaus 4 gibt die Fachreferentin/der Fachreferent eine Begründung an.

Kompetenz 4 Pharmazeutisch-technische Arbeiten		Beurteilung
1	Der/die Lernende ist fähig, einzelne einfache, gut definierte und strukturierte Situationen unter direkter Aufsicht oder mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
2	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche einfache, gut definierte und strukturierte Situationen mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
3	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, einfache, gut definierte und strukturierte Situationen in bekannter Umgebung routinemässig, selbständig zu bewältigen.	
4	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche Situationen in unterschiedlichen Umgebungen routinemässig, selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
5	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
6	Der/die Lernende ist fähig, neue, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig, zuverlässig, kreativ und unter Berücksichtigung von Alternativen zu bewältigen.	
Definitive Beurteilung (Niveau = Note)		
Bemerkungen:		

Bildungsbericht – Überbetrieblicher Kurs – Jahr II

Vorgaben

Die Fachreferentin/der Fachreferent beurteilt die lernende Person in der Kompetenz 9 und den Situationen, welche im Zyklus des zweiten und dritten Lehrjahres gemäss Bildungsplan prioritär behandelt werden.

Am Ende des überbetrieblichen Kurses bespricht die Fachreferentin/der Fachreferent mit der lernenden Person die Situation und verfasst den vorliegenden Bildungsbericht mit der Angabe des erreichten Niveaus (dabei ist zu beachten, dass Niveau 4 als Minimalstandard gilt) zu Händen des Betriebes.

Im Falle eines nicht erreichten Niveaus 4 gibt die Fachreferentin/der Fachreferent eine Begründung an.

Kompetenz 9 Komplexe Beratung (1. Teil)		Beurteilung
1	Der/die Lernende ist fähig, einzelne einfache, gut definierte und strukturierte Situationen unter direkter Aufsicht oder mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
2	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche einfache, gut definierte und strukturierte Situationen mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
3	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, einfache, gut definierte und strukturierte Situationen in bekannter Umgebung routinemässig, selbständig zu bewältigen.	
4	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche Situationen in unterschiedlichen Umgebungen routinemässig, selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
5	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
6	Der/die Lernende ist fähig, neue, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig, zuverlässig, kreativ und unter Berücksichtigung von Alternativen zu bewältigen.	
Definitive Beurteilung (Niveau = Note)		
Bemerkungen:		

*** erzieltes Niveau ankreuzen**

Bildungsbericht – Überbetrieblicher Kurs – Jahr III

Vorgaben

Die Fachreferentin/der Fachreferent beurteilt die lernende Person in der Kompetenz 9 und den Situationen, welche im Zyklus des zweiten und dritten Lehrjahres gemäss Bildungsplan prioritär behandelt werden.

Am Ende des überbetrieblichen Kurses bespricht die Fachreferentin/der Fachreferent mit der lernenden Person die Situation und verfasst den vorliegenden Bildungsbericht mit der Angabe des erreichten Niveaus (dabei ist zu beachten, dass Niveau 4 als Minimalstandard gilt) zu Händen der Berufsfachschule.

Im Falle eines nicht erreichten Niveaus 4 gibt die Fachreferentin/der Fachreferent eine Begründung an.

Kompetenz 9 Komplexe Beratung (2. Teil)		Beurteilung
1	Der/die Lernende ist fähig, einzelne einfache, gut definierte und strukturierte Situationen unter direkter Aufsicht oder mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
2	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche einfache, gut definierte und strukturierte Situationen mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	
3	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, einfache, gut definierte und strukturierte Situationen in bekannter Umgebung routinemässig, selbständig zu bewältigen.	
4	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche Situationen in unterschiedlichen Umgebungen routinemässig, selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
5	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	
6	Der/die Lernende ist fähig, neue, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig, zuverlässig, kreativ und unter Berücksichtigung von Alternativen zu bewältigen.	
Definitive Beurteilung (Niveau = Note)		
Bemerkungen:		

Wie kann diese Beurteilung erfolgen?

Möglichkeit 1

Am praxisnahsten erfolgt die Beurteilung anhand eines Fallbeispiels (Rollenspiel) analog der praktischen Schlussprüfung.

Bedingung:

1. Zwei Referenten: einer ist der Kunde der andere erstellt ein ausführliches Protokoll.
2. Videoaufnahme: anstelle des Protokolls, wird vom Experten beurteilt.

Möglichkeit 2

Eine andere Möglichkeit ist das Beurteilen anhand eines Gespräches.

Bedingung:

1. Zwei Referenten: einer stellt zu einem Fallbeispiel Fragen, der andere erstellt ein ausführliches Protokoll.
2. Anhand eines vorbereiteten Rasters notiert der Referent während des Gespräches die erfüllten oder nicht erfüllten Punkte.

Möglichkeit 3

Eine schriftliche Lernkontrolle kann ebenfalls durchgeführt werden.

Bedingung:

1. Sorgfältige Vorbereitung durch die Referenten. Klare Angaben betreffend Hilfsmittel.

Die schriftliche Arbeit ermöglicht keine umfassende Beurteilung der Lernenden. Ideal ist eine Kombination von zwei Beurteilungsmethoden.

Möglichkeit für einen Referenten alleine.

Möglichkeit 4

Eine vierte Möglichkeit ist ein Referat durch die Lernende.

Bedingung:

1. Klare Themenzuteilung und Angaben der Referatsdauer, Material, Grösse des Dokuments. Wegleitung muss vorhanden sein.

Möglichkeit für einen Referenten alleine.

Erstellen und besprechen der Bildungsberichte mit den Lernenden.

Hilfsmittel zum Feedback geben:

- **Feedback geben. Strategien und Übungen (Beltz Weiterbildung)** von Jörg Fengler (Autor)
- **30 Minuten für richtiges Feedback (30-Minuten-Reihe)** von Hans-Jürgen Kratz (Autor)
- **Prüfen, Beurteilen, Benoten. Grundlagen, Hilfen und Denkanstöße für alle Schularten (Broschiert)** von Werner Sacher (Autor)

Protokollformulare werden in den speziellen Schulungen für die Referenten besprochen und evtl. erstellt.

5. Didaktische Unterlagen

Kompetenz 4: PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE ARBEITEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über die erforderlichen technischen und wissenschaftlichen und wo nötig umweltrelevanten Kenntnisse und Fertigkeiten, um im Labor Arzneizubereitungen unter der Anweisung und Verantwortung der Apothekerin/des Apothekers herzustellen. Sie/er hat das erforderliche Grundwissen und die erforderlichen Sachkenntnisse zur ordnungsgemässen Abgabe besonders gefährlicher Stoffe und Zubereitungen.

Kurs I: Situationen zur Kompetenz 4 „Pharmazeutisch-technische Arbeiten“

- 4.1 Pharmazeutisch-technische Arbeiten
- 4.2 Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.
- 4.3 Herstellung einer Teemischung

4.1. Pharmazeutisch-technische Arbeiten

Situation	Pharmazeutisch-technische Arbeiten
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er führt pharmazeutisch-technischen Arbeiten für die Kundin/den Kunden unter der Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers aus.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Nomenklatur und Fachterminologie, chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Sicherheitsbestimmungen, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen, (Chemikalienrecht) apothekeneigene Herstellungsvorschriften, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe
Fähigkeiten	Fachterminologie-Verständnis	Fachterminologie-Verständnis, Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten	Fachterminologie-Verständnis, Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

4.2. Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.

Situation	Abfüllung und Konfektion von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc.
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er stellt Produkte her und füllt diese in geeignete Gefässe. Sie/er weiss Bescheid über Etikettierung, Charge, Verfall und berechnet die Verkaufspreise - alles unter Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Nomenklatur, chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Fachrechnen	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), chemisch-physikalische Eigenschaften der Substanzen, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	Gesetzliche Bestimmungen (Chemikalienrecht), Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe, Sicherheitsbestimmungen, und produktespezifische Behandlungsregeln
Fähigkeiten		Sicherheitsbestimmungen und Behandlungsregeln korrekt anwenden	Sicherheitsbestimmungen und von produktspezifischen Behandlungsregeln korrekt anwenden
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

4.3. Herstellung einer Teemischung

Situation	Herstellung einer Teemischung
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin /Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er wählt Teedrogen aus und stellt Teemischungen auf speziellen Kundenwunsch oder Rezept her – alles unter Aufsicht der Apothekerin/des Apothekers.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Gesetzliche Bestimmungen Produktekenntnisse, Umweltlabelkenntnisse, Botanik, , Nomenklatur und Fachterminologie, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Fachrechnen,	Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen Produktekenntnisse, Umweltlabelkenntnisse, apothekeneigene Herstellungsvorschriften, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe	Gesetzliche Bestimmungen Zubereitungsmethoden, Sicherheitsbestimmungen, Zubereitungsmethoden, Laborgeräte, Fachrechnen, Konfektionierungsgefässe
Fähigkeiten	Fachterminologie-Verständnis	Fachterminologie-Verständnis, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten	Fachterminologie-Verständnis, manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Aufmerksamkeit		

Überbetrieblicher Kurs 1	
Ausbildungsjahr	I
Stundendotation (Total: 4 Tage à 8 Stunden)	32
Bezugskompetenz en und - situationen	Labortage (3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 9.3)
<p>KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)</p>	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Herstellung • Hygiene • Geräte • Protokollführung • Waage, Gewicht, Volumen, Genauigkeit • Substanzen • Herstellung, Reinigung • Taxierung • Konfektionierung • Abgabe an den Patienten • Herstellen von verschiedenen Präparaten nach Liste • 4.1. Ausführen von pharmazeutisch-technischen Arbeiten • 4.2. Abfüllen und Konfektionieren von Flüssigkeiten, Salben, Pulvern etc. • 4.3. Zusammenstellen und Herstellen von Teemischungen • Rückblick und Prüfungstag • Rückblick • Wiederholung der wichtigsten Punkte • Fragen, Schwierigkeiten • Probedurchlauf: Herstellung eines Präparates in 30 Minuten • Benotung und Besprechung

<p>KENNTNISSE</p> <p>(Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)</p>	<p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fachrechnen: Dichte (Grundlagen Chemie) • %, Verdünnungen machen • HV, ALT – Taxieren (Grundlagen Berufl. Gesetzeskunde) • Terminologie für Magistralrezepturen: aa, ad, Grammangaben, mf, ds, qs, • Hygiene: Pharmacopoe 9.4, GLP, Einzelanfertigungen • Substanzenkenntnisse (Grundlagen Chemie und Offizin) Händedesinfektion, Schutzutensilien, Liste Substanzen • Drogen (Grundlagen Botanik und Offizin) Pflanzenteile, Teezubereitung, Theorie, Liste Drogen • Waage: Genauigkeit • Geräte: Kenntnisse Glaswaren • Protokollführung: Ph.H. 9.4., FH • Herstellungsvorschriften: Musterblätter für Lerndokumentation • Konfektionierung: korrekte Beschriftung (Grundlagen Berufl. Rechtskunde) • Reinigung: korrektes Reinigen der Geräte und der Flächen • Handhabung, Entsorgung und Sicherheit (Grundlagen Offizin)
<p>FÄHIGKEITEN</p>	<p>Generelle 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. • Manuelles Geschick im Umgang mit Laborgeräten • Korrekte Anwendung von Sicherheitsbestimmungen und produktespezifischen Behandlungsregeln <p>Spezifische Fähigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Konfektionierung der hergestellten Präparate • Abgabe an den Patienten • Herstellen von verschiedenen Präparaten nach Liste • Genaue Benutzung der Waage • Protokollführung: Ph.H. 9.4., FH • Korrektes Reinigen der Geräte und der Flächen • Handhabung, Entsorgung und Sicherheit
<p>HALTUNGEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortungsbewusstsein • Genauigkeit • Aufmerksamkeit

Übungsbeispiele für die Überbetrieblichen Kurse Kompetenz 4 'Pharmazeutisch-Technische Arbeiten'

Die folgenden Beispiele werden in den überbetrieblichen Kursen während den 4 Labortagen besprochen und praktisch geübt. Damit erhält die Lernende genügend Werkzeuge, um solche oder ähnliche Aufgaben während ihrer Ausbildungszeit in der Apotheke zu lösen.

Der Ausbildungsort Offizin ist dafür verantwortlich, diese oder ähnliche Aufgaben mit der Lernenden zu üben.

Pro Aufgabe soll die Lernende ein korrekt ausgefülltes Protokoll für ihre Lerndokumentation ausfüllen und von ihrem/ihrer Ausbilder/Ausbildnerin bestätigen lassen (Datum, Visum), dass sie die Aufgabe unter Aufsicht ausgeführt hat.

1. Mischungen

1.1. Stellen Sie folgende Mischung her:

Kampfergeist
Rosmaringeist
Lavendelgeist aa ad 150,0

Datum: _____

Visum: _____

1.2. Eine Kundin wünscht ein 150-ml-Fläschchen mit einer Ölmischung mit der Aufschrift:

Johannisöl, Bilsenöl aa.

Datum: _____

Visum: _____

1.3. Stellen Sie folgende Teemischung her :

Wacholderbeeren 10g
Birkenblätter 30g
Kamillenblüten 20g

Datum: _____

Visum: _____

1.4. Auf einem Rezept steht:

Vaselinum flavum
Adeps lanae aa ad 50,0

Datum: _____

Visum: _____

2. Lösungen

2.1. Auf einem Rezept für Herrn Huber sind 150ml Dakinsche Lösung verordnet.

Datum: _____

Visum: _____

2.2. Auf einem Rezept für Frau Zuber steht: 200,0 Salicylspiritus 3%.

Datum: _____

Visum: _____

3. Verdünnungen

3.1. Ein Kunde verlangt Alkohol 50% 200 ml. In der Apotheke stehen Ihnen zur Verfügung: Ethanolum 70% und Ethanolum 96%.

Datum: _____

Visum: _____

3.2. Sie sollen aus 30%igem Wasserstoffsuperoxid 3 Flaschen à 100ml 3%ige und 1 Flasche à 200ml 6%ige Wasserstoffsuperoxidlösung herstellen.

Datum: _____

Visum: _____

3.3. Sie sollen 50g Rosenwasser abfüllen. Im Keller finden Sie eine Flasche mit der Aufschrift Aqua rosae conc. 1/10 oder 1:10.

Datum: _____

Visum: _____

3.4. Eine Kundin verlangt Hibitane 0,1%. In der Apotheke ist Hibitane 20% vorhanden. Sie sollen 2 x 150ml bereitmachen.

Datum: _____

Visum: _____

4. Suspensionen

4.1. Stellen Sie für einen Kunden eine 10% Salicylvaseline 50g her.

Datum: _____

Visum: _____

5. Abfüllen

5.1. In Ihrer Apotheke wird ein Schmerzmittelpulver als Hausspezialität in abgeteilten Pulvern à 0,5g verkauft. Machen Sie 2 Schachteln à je 10 Pulver bereit.

Datum: _____

Visum: _____

5.2. Sie sollen 2 mal 100g Mentholpuder in Streudosen abfüllen, auf Rezept.

Datum: _____

Visum: _____

5.3. Füllen Sie 3 x 50g-Dosen mit weisser Vaseline auf (Handverkauf)

Datum: _____

Visum: _____

5.4. Füllen Sie 2 Tuben Rüedi-Nasensalbe ab (mit Pergamentpapier und mit Tubenabfüllgerät) auf ein Rezept für Herrn Marti.

Datum: _____

Visum: _____

5.5. Füllen Sie 3 mal 50g und 2 mal 20g Zitronensäure ab, für die Herstellung von Holundersirup.

Datum: _____

Visum: _____

6. Verschiedenes

6.1. Eine Kundin verlangt 200 g Benzin.

Datum: _____

Visum: _____

6.2. Ein Kunde verlangt eine Inhalationslösung, welche Sie herstellen müssen.

Datum: _____

Visum: _____

6.3. Auf einem Rezept für Frau Wyss steht: Saroten 25 mg XXX Kapseln, sine confectione. Das Rezept wird über Krankenkasse verrechnet.

Datum: _____

Visum: _____

6.5. Ein Zahnarzt bestellt telefonisch für sein Labor technische Salzsäure 32 % .

Datum: _____

Visum: _____

Beispiel einer Lösung (Aufgabe 1.1.)

1. Aufgabenstellung

Stellen Sie folgende Mischung her: Kampfergeist, Rosmaringeist, Lavendelgeist aa ad 150,0

2. Überlegungen

- Habe ich die Frage verstanden?
- Was will der Kunde?
- Wird über Krankenkasse abgerechnet oder Handverkauf?
- Was bedeutet 'aa ad 150,0'? (zu gleichen Teilen bis zu 150,0, also von jedem Inhaltsstoff 50,0).
- Handelt es sich um Gewichtsteile oder Volumenteile. (Wenn nichts angegeben ist können für äusserliche Präparate Gewichts- oder Volumenteile gewählt werden. Für innerliche Präparate müssen die flüssigen Bestandteile immer Volumenteile sein).
- Wie steht es nun mit der Dichte der Inhaltsstoffe? (Alle 3 Inhaltsstoffe sind alkoholische Lösungen, also haben sie eine Dichte, die kleiner ist als 1; also wird das Schlussvolumen grösser als 150 ml werden).
- Ist es nun sinnvoll, praxisnah und für den Kunden sinnvoll, wenn ich die vorgegebenen Gewichtsteile einhalte?
- Wäre es nicht viel einfacher, Volumenteile zu nehmen? (In den allermeisten Fällen - ausser wenn die Vorschrift oder der Kunde dies ausdrücklich wollen! - wählt man Volumenteile in einem solchen Fall).
- Wo schaue ich eventuell die lateinischen, korrekten Namen nach? (z.B. H.V. und Waser Steinbach)

3. Vorgehen

3.1. Abschrift der Vorlage bzw. ev. des Rezeptes auf das leere Herstellungsprotokoll

Siehe Rückseite des Blattes

3.2. Was brauche ich für die Herstellung bzw. für die Konfektionierung?

die 3 Substanzen / Messzylinder (Grösse 50-200ml) / Abgabegefäss: z.B. Veral 200ml)150ml Flaschen gibt es nicht mehr) / ev. Trichter / ev. Pipette für genaues Abmessen / Haushaltpapier / Etikette 'nicht einnehmen' / HV oder ALT

3.3. Praktisches Arbeiten

Sichere Variante

50ml A im Messzylinder abmessen und ins Abgabegefäss einfüllen. Das Gleiche machen nacheinander mit B und C. Am Schluss Abgabegefäss gut umschütteln, um die 3 Substanzen durchzumischen. Konfektionieren

'Mutige Variante'

Nacheinander je 50ml A, B und C in Messzylinder (Grösse mindestens 150ml) abfüllen; dann die ganze Mischung ins Abgabegefäss abfüllen und gut umschütteln. Konfektionieren

3.4. Etiketten

Merke: Verschiedene Varianten sind richtig! (Ev. Preisangaben (Handverkauf) und Verfalldaten angeben.

POSTGASSAPOTHEKE	
Kampfergeist	50ml
Rosmaringeist	50ml
Lavendelgeist	50ml
EXP: 07.03	1.7.2002
NICHT EINNEHMEN	

= Bsp. Etikette **Handverkauf**

POSTGASSAPOTHEKE	
Frau V. Meyer	
Lösung nach Vorschrift des	
Arztes zum Einreiben verwenden.	
d75/8	EXP: 07.03 1.7.2002
NICHT EINNEHMEN	

= Bsp. Etikette auf **Rezept**

3.5. Preisberechnung

HV (Basler Taxe)

Camphorae solutio aethanolica	Fr. 2.90
Rosmarini spiritus	Fr. 3.10
Lavandulae spiritus	Fr. 3.20
Veral 200ml	Fr. 2.00
<hr/>	
Total (inkl. MwSt)	Fr. 11.20
	=====

ALT (August 2002)

Camphorae solutio ethanolica	Fr. 3.00
Rosmarini spiritus	Fr. 3.10 (HV!)
Lavandulae spiritus	Fr. 2.50
Veral 150ml	Fr. 2.05
Arbeit (12 Taxpunkte)	Fr. 12.95**
<hr/>	
Total (inkl. MwSt)	Fr. 23.60
	=====

** 12 x Fr. 1,08 = Fr. 12.96 = 12.95

HERSTELLUNGSPROTOKOLL

Präparat:

Ansatz:	Chargen-Nr.	Hergestellt durch:
Datum:	Rezeptbuch-Nr.	Kontrolliert von:

Komponente	Visum	Chargen-Nummer	Einheitsmenge	Berechnete Menge	gewogene bzw. gemessene Menge g od. ml	Preis
A						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
Total g bzw. ml						
Preis Arbeit						
Preis Gefäss						
Preis Total						

Herstellungsvorschrift:

Konfektionierung: Abgabefäss, Etikette, Verfalldaten, Preis usw.

HERSTELLUNGSPROTOKOLL

Präparat: Mischung Kampfergeist/Rosmaringeist/Lavendelgeist

Ansatz: 150ml **Chargen-Nr.** keine **Hergestellt durch:** B. Gerber
Datum: 1.7.2002 **Rezeptbuch-Nr.** ev. d75/8 **Kontrolliert von:** CR

Komponente	Einheitsmenge	Berechnete Menge	Gewogene / gemessene Menge g od. ml	Chargen-Nummer
A Camphorae sol. ethanolica Ph.H.		50ml	51ml	H54362
B Rosmarini spiritus		50ml	50ml	H68731
C Lavandulae spiritus		50ml	52ml	H12987
D				
E				
F				
G				
Total g bzw. ml		150ml	153ml	

Herstellungsvorschrift:

A, B, C werden im Messzylinder nacheinander abgemessen und direkt ins Abgabefäss gegeben. Gut schütteln.

Konfektionierung: Abgabefäss, Etikette, Verfalldaten usw.

Etikette: Nicht einnehmen 200-ml Veral
Verfall: 1 Jahr

Preisberechnung: Nach HV

A:	2.90
B:	3.10
C:	3.20
Gefäss:	2.00
	<hr/>
	11.20

Kompetenz 9: KOMPLEXE BERATUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über die Fachkenntnis, die Fähigkeiten und die erforderliche Sensibilität, um eine persönliche Beziehung zu den Kundinnen und Kunden aufzubauen. Dadurch lernt sie/er deren Bedürfnisse kennen und kann ihnen die geeignete und gezielte Beratung und Unterstützung zukommen lassen. Sie/er kennt die eigenen Grenzen und ist stets in der Lage zu entscheiden, wann sie/er die Apothekerin/den Apotheker hinzuziehen muss.

Kurs II: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.1 Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden (Kurzvariante)
- 9.5 Erste Hilfe-Leistung
- 9.2 Beratung im OTC-Bereich
- 9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika
- 9.8 Umgang mit Mietartikeln

9.1. Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden

Situation	Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt</i>
Tätigkeit	<i>Sie /er schätzt den momentanen Gesundheitszustand der Patientin/des Patienten ein und entscheidet, wie sie/er weiterbehandelt wird (Selbstmedikation, Apothekerin/Apotheker beziehen oder Weiterleitung an die Ärztin/den Arzt).</i>
Normen	<i>Interne Regeln</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Kunden-Typologien	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)
Fähigkeiten	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit	Kunden-Typologien erkennen	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen		

9.5. Erste Hilfe-Leistung

Situation	Erste Hilfe-Leistung
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt, Notfalldienst</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er gewährt der Kundin/dem Kunden rasche erste Hilfe und überweist sie/ihn allenfalls sofort und in Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker an eine Ärztin/einen Arzt resp. an eine Notfallstation.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Erste Hilfe, Anatomie, Pathologie, Kenntnisse von präventiven Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten	Erste Hilfe	Erste Hilfe Massnahmen, Kenntnisse von präventiven Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten
Fähigkeiten		Erkennen von heiklen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, präventive Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten anwenden	Erkennen von heiklen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, präventive Vorsorgemassnahmen gegen Infektionskrankheiten anwenden
Haltungen	Gewandtheit, Verantwortungsbewusstsein, Gelassenheit		

9.2. Beratung im OTC-Bereich

Situation	Beratung im OTC-Bereich
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er erfasst den Kundenwunsch, berät die Kundin/den Kunden und gibt das Produkt ab, das den Bedürfnissen der Kundin/des Kunden entspricht. Wenn nötig, wird die Apothekerin/der Apotheker beigezogen.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, Kunden-Typologien	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung, POS-Funktion	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Zusatzempfehlung
Fähigkeiten	Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

9.3. Beratung im Bereich Parapharmazeutika

Situation	Beratung im Bereich Parapharmazeutika
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er berät die Kundin/den Kunden bezüglich Produkten im Bereich Diätetika, Sanitätsartikeln, Pflege- und Naturprodukten, technischen Produkten für den Haushalt und schlägt eine adäquate Lösung vor. Sie/er bietet auf die Kundin/den Kunden ausgerichtete Ratschläge und eine optimale Beratung präventiver oder behandelnder Art an. Evtl. leitet sie/er, nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker die Kundin/den Kunden an einen Spezialisten weiter.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt,, Kunden-Typologien	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung	Diätetika, Sanitätsartikel, Pflege- und Naturprodukte-Grundkenntnisse, technische Produkte für den Haushalt, Zusatzempfehlung
Fähigkeiten	Aufmerksames Zuhören, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit	Kunden-Typologien erkennen, Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft, Verkaufstechniken, Sprachfertigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen		

9.8. Umgang mit Mietartikeln

Situation	Umgang mit Mietartikeln
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er stellt Mietartikel bereit, erklärt deren Anwendung und füllt (lässt ausfüllen) die entsprechenden Formulare. Sie/er nimmt Mietartikel zurück und rechnet diese ab.</i>
Normen	<i>interne Regeln</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse		Produktekenntnisse, Mietartikelhandling, Mietpreisberechnung, Mietformulare	Produktekenntnisse, Mietartikelhandling
Fähigkeiten		Kommunikationsfähigkeit, Mietartikelhandling	Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit		

Kurs 2 Vorschlag zum Ablauf

Insgesamt stehen, inklusive Beurteilung, 4 bis 5 Tage für diesen Kurs zur Verfügung.

1. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.5.	Erste Hilfe Leistung, Notfälle, Behandlung kleinerer Verletzungen	Workshop und Lehrgespräche, Fallbeispiele	Korrekte Verwendung von Wundversorgungsmaterial
9.8.	Umgang mit Mietartikeln	Workshop, Fallbeispiele	MIGEL, korrektes Handling von Mietformularen
Wissen festigen durch z.B. Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Zum Beispiel Vorbereitung zum Thema Sonnenschutz, Zusammentragen von Unterlagen zum Thema Inkontinenz			

2. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.3.	Beratung im Bereich Parapharmazeutika: <ul style="list-style-type: none"> • Dermokosmetik inkl. Sonnenschutz 	Workshop, Vorträge und Lehrgespräche, Fallbeispiele	9.1.a einbauen
	<ul style="list-style-type: none"> • Verhütung 	Workshop	
	<ul style="list-style-type: none"> • Inkontinenz 	Workshop, Fallbeispiele	
Wissen festigen durch z.B. Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Zum Beispiel vorbereiten eines bestimmten Themas, Zusammentragen von Unterlagen und Blutdruckmessungen in der Offizin			

Notizen, Anmerkungen: siehe die angefügten Unterlagen (ab Seite 34), welche viele weitere Hinweise enthalten.

Pause nutzen um die behandelten Gebiete zu festigen anhand konkreter Arbeitsaufträge.

3. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.3.	Beratung im Bereich Parapharmazeutika: <ul style="list-style-type: none"> Asthma 	Workshop und Vorträge	Korrekte Verwendung von Inhalationshilfen
	<ul style="list-style-type: none"> Kompressionsstrümpfe 	Workshop, Lehrgespräch, Fallbeispiele	Materialkunde und korrektes Anpassen
	<ul style="list-style-type: none"> Blutdruckmessen 	Workshop, Fallbeispiele	Praktisches Üben
9.2.	Beratung im OTC Bereich	Lehrgespräch und Rollenspiele	9.1.a einbauen, didaktische Unterlagen beachten, saisonale Themen behandeln
Wissen festigen durch z.B. Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Vorbereiten eines bestimmten Themas des OTC Bereiches, Repetition der behandelten Themen für die Beurteilung des Kurses			

4. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.2.	Beratung im OTC Bereich	Lehrgespräch und Rollenspiele	9.1.a einbauen, didaktische Unterlagen beachten, saisonale Themen behandeln
9.2., 9.3., 9.5., 9.8	Erstellen des Bildungsberichts üK Kurs 2	Vorträge, Lehrgespräche, Fallbeispiele, Rollenspiele	Mündliche oder schriftliche Form möglich
Besprechen der Beurteilung mit den Lernenden			
Erstellen des Bildungsberichtes Kurs 2			

Kompetenz 9: KOMPLEXE BERATUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über die Fachkenntnis, die Fähigkeiten und die erforderliche Sensibilität, um eine persönliche Beziehung zu den Kundinnen und Kunden aufzubauen. Dadurch lernt sie/er deren Bedürfnisse kennen und kann ihnen die geeignete und gezielte Beratung und Unterstützung zukommen lassen. Sie/er kennt die eigenen Grenzen und ist stets in der Lage zu entscheiden, wann sie/er die Apothekerin/den Apotheker hinzuziehen muss.

Kurs III: Situationen zur Kompetenz 9 „Komplexe Beratung der Kundin/des Kunden“

- 9.1 Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/ eines Kunden
- 9.4 Zusammenstellen eines Apothekensets
- 9.7 Reise- und Impf-Auskünfte
- 9.6 Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt
- 9.9 Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

9.1. *Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/ eines Kunden*

Situation	Einschätzung des momentanen Gesundheitszustands einer Kundin/eines Kunden
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt</i>
Tätigkeit	<i>Sie /er schätzt den momentanen Gesundheitszustand der Patientin/des Patienten ein und entscheidet, wie sie/er weiterbehandelt wird (Selbstmedikation, Apothekerin/Apotheker beiziehen oder Weiterleitung an die Ärztin/den Arzt).</i>
Normen	<i>Interne Regeln</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen), Kunden-Typologien	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)	Produkte- Eigenschaften, (Anwendung, Wirkung/Nebenwirkung, Interaktionen)
Fähigkeiten	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit	Kunden-Typologien erkennen	Fragetechniken, Problemanalyse, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Einfühlungsvermögen		

9.4. Zusammenstellen eines Apothekensets

Situation	Zusammenstellen eines Apothekensets
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er stellt einer Apotheke gemäss Anforderung der Aktivitäten der Kundin/des Kunden (Ferien, Sportlager, Hausapotheke, Veloferien usw.) zusammen.</i>
Normen	<i>Interne Regeln</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Kunden-Typologien, Erste Hilfe, Pathologie		Erste Hilfe Material, Behandlung kleiner Notfälle, Pathologie
Fähigkeiten		Zusammenstellen eines nicht zu breit gefassten Spektrums an nützlichen Medikamenten, Erfassung und Anpassung an die Bedürfnisse der betreffenden Person, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen	Zusammenstellen eines nicht zu breit gefassten Spektrums an nützlichen Medikamenten, Erfassung und Anpassung an die Bedürfnisse der betreffenden Person, Verkaufstechnik, Kommunikationsfähigkeit, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Genauigkeit, Gewandtheit		

9.7. Reise- und Impf-Auskünfte

Situation	Reise- und Impf-Auskünfte
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er erklärt der Kundin/dem Kunden, nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker, welche Medikamente und Impfungen für die Ferienreise notwendig und sinnvoll sind. Sie/er gibt Unterlagen aus geeigneten Quellen und Mitteilung der Adresse der Tropenärztin/des Tropenarztes ab.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Impfstoffe: Indikationen, Interaktionen, Geografie, Medikamente	spezialisierte Informationsquellen, Hygiene und Ernährungshinweise, Medikamente	spezialisierte Informationsquellen, Hygiene und Ernährungshinweise, Medikamente
Fähigkeiten	Computerbedienung	Kommunikationsfähigkeit, Computerbedienung	Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit, Gewandtheit		

9.6. Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt

Situation	Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Kundin/Kunde, Apothekerin/Apotheker</i>
Tätigkeit	<i>Mit Hilfe der Apothekerin/des Apothekers löst sie/er das Problem einer Kundin/eines Kunden, die/der ein ausländisches Produkt benötigt.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apotheke	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Sprachfertigkeit	Medikamente, Sprachfertigkeit, Lieferfristen, Bestellmodalitäten	Medikamente
Fähigkeiten		Situationsanalyse, Sprachfertigkeit, Benützung einschlägiger Informationsquellen (Computerbedienung, Bücher), Kommunikationsfähigkeit	Situationsanalyse, Benützung einschlägiger Informationsquellen (Computerbedienung, Bücher), Sprachfertigkeit, Kommunikationsfähigkeit
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Initiative, Selbstsicherheit		

9.9. Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen

Situation	Erkennung und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen
Beteiligte	<i>Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent, Apothekerin/Apotheker, Ärztin/Arzt, Kundin/Kunde, Kantonsapothekerin/Kantonsapotheker und Kantonsärztin/Kantonsarzt, Polizei</i>
Tätigkeit	<i>Sie/er erkennt Verdachtsfälle und leitet diese an die Apothekerin/den Apotheker zur Orientierung der zuständigen Stellen weiter. Sie/er unterstützt die Apothekerin/den Apotheker in der Betreuung von Kundinnen und Kunden im Bereich Suchtentwöhnung.</i>
Normen	<i>Interne Regeln, gesetzliche Bestimmungen (siehe Anhang)</i>

Notwendige Ressourcen			
	Schule	Apothek	überbetrieblicher Kurs
Kenntnisse	Medikamente, Normaldosen, Entzugserscheinungs-Symptome, Kunden-Typologien	Medikamente, Normaldosen, Entzugserscheinungs-Symptome, Raucherentwöhnung, Rezepte und Rezeptgültigkeit, soziale Implikationen von Abhängigen, Patientendossier	Raucherentwöhnung
Fähigkeiten		Umgang mit schwierigen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Erinnerungsvermögen, Kunden-Typologien erkennen	Umgang mit schwierigen Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Erinnerungsvermögen, Kunden-Typologien erkennen
Haltungen	Verantwortungsbewusstsein, Gewandtheit, Diskretion		

Kurs 3 Vorschlag zum Ablauf

Insgesamt stehen, inklusive Beurteilung, 4 bis 5 Tage für diesen Kurs zur Verfügung.

1. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
Kurs 2	Rückblick	Austausch	Lernkontrolle, persönliche Standortbestimmung
9.1.a	Good Welcoming Practice	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Rollenspiele	Theorie im Fach Kundenbetreuung
9.1.b	Beratungskompetenz	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Video, Rollenspiele	allgemein schwierige Beratungssituationen, Kommunikationshilfen
9.1.c	Pharmazeutische Triage/ Kompetenzabgrenzung	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Video, Rollenspiele	Rückblick auf 9.2. und 9.3., was muss speziell beachtet werden? Glöggli (Alarmsignal bei Kompetenzüberschreitung)
Wissen festigen durch z.B. Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Konkretes Beispiel zum Thema Reisemedizin vorbereiten.			

2. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.4.	Zusammenstellen einer Apotheke	Koffer packen, Fallbeispiele	Checklisten erstellen
9.7.	Reise- und Impfauskünfte	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Rollenspiele	Themen wie Malariaphylaxe, Wasseraufbereitung, Reisekrankheit, Durchfallerkrankungen besprechen Internethilfen sollten bekannt sein.
9.6	Bearbeitung eines Wunsches nach einem ausländischen Produkt	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Rollenspiele	Kantonale Besonderheiten beachten und besprechen
Wissen festigen von Tag 1 und 2 durch Besprechen der Videoaufnahmen, durchführen von Rollenspielen, Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Zusammenstellen einer Dokumentation zum Thema Raucherberatung (Broschüren, Unterlagen Internet etc.)			

Notizen, Anmerkungen: siehe die angefügten Unterlagen (ab Seite 34), welche viele weitere Hinweise enthalten.

Pause nutzen um die behandelten Gebiete zu festigen anhand konkreter Arbeitsaufträge.

3. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9.9.	Erkennen und Betreuung von Personen mit Suchtproblemen	Lehrgespräch, Fallbeispiele, Video, Rollenspiele	Speziell das Thema Raucherentwöhnung
Wissen festigen von Tag 3 durch Besprechen der Videoaufnahmen, durchführen von Rollenspielen Selbst-/oder Lernkontrolle			
Hausaufgaben: Zusammenstellen einer Dokumentation zum Thema Raucherberatung (Broschüren, Unterlagen Internet etc.)			

4. Tag

Kompetenz	Thema	Methodik/ Didaktik	Hinweise
9	Gesamtrepitition	Austausch, Workshop	Lernkontrolle, persönliche Standortbestimmung
9	Vorbereitung der praktischen Arbeiten im Betrieb „Komplexe Beratung“ Erstellen des Bildungsberichts Kurs 3	Vorträge, Lehrgespräche, Fallbeispiele, Rollenspiele mit evtl. Videoaufnahmen	Mündliche oder schriftliche Form möglich
Besprechen der Beurteilung mit den Lernenden			
Zusammenfassung der Bildungsberichte Kurs 2 und 3 für die Schlussbeurteilung EFZ			

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1a Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Good welcoming Practice
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Risikosituationen • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Nonverbale Kommunikation <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <p>GWP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FÜR WEN? Anwesend oder Drittperson Alter - Geschlecht - Typ 2. WOFÜR? Art und Lokalisierung der Beschwerden ev. Ursache 3. WIE GENAU? Stärke Verlauf 4. WIE LANGE SCHON? Erstmals, Wiederauftretend 5. WAS WURDE SCHON UNTERNOMMEN? Medikamente, Arzt, Hausmittelchen Welche Erfahrungen 6. WAS SONST NOCH? Andere Medikamente Andere Leiden 7. WELCHE GALENISCHE FORM? <p>LINDAAFF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokalisierung • Intensität • Natur / Art der Beschwerden • Dauer / Verlauf • Andere Symptome • Anamnese der Krankheit, Therapie, Risikofaktoren • Verschlimmernde Faktoren • Verbessende Faktoren

FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Problematische Themen diskret behandeln
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Wieso stellen wir Fragen? • Ratespiel, bei dem mit Fragen eine einfache Zeichnung erkannt werden muss • Mystery Shopping (in Apotheke oder Drogerie etwas einkaufen gehen) • Fragen, bis alles herausgefunden wird (vorgegebene Aufgaben) • Verkaufssituationen üben
IDEEN	<p>Wieso Fragen? Wer fragt, führt das Gespräch. Nicht jedes Medikament wirkt bei jedem Patienten gleich.</p> <p>Fragetechniken Unterschiedlichen Fragetechniken konkret üben, je nach Kundentyp.</p> <p>Kommunikation Unterschiedliche Kommunikationsformen üben, je nach Kundentyp.</p> <p>Ratespiel Im Plenum oder zu Zweit: eine Schülerin hat eine Karte mit einem Leiden, die anderen müssen herausfinden, was sie hat. (zum Beispiel Rückenschmerzen, ist gestürzt beim Snowboarden; Bauchweh, hat morgen eine schwierige Prüfung; Husten, ist Astmatiker; Kind mit Fieberblase, bereits Fenistil verwendet, keine Wirkung etc.)</p> <p>Mystery Shopping Fragekatalog und Aufgabe auf A4 zum Mitgeben (siehe Anhang)</p> <p>Verkaufssituationen speziell Einstieg ins Beratungsgespräch</p>
Literatur	<p>Pharmanuel</p> <p>Kundengespräche (deutscher Apothekerverlag; Kirsten Lennecke)</p> <p>http://apotheker.my-cme.de (Basiskurs erfolgreicher Verkaufen)</p> <p>Walter Eggen Verkaufspsychologie</p>

ALLGEMEINES FRAGESCHEMA FÜR DEN VERKAUF VON REZEPTFREIEN MEDIKAMENTEN

1. FÜR WEN?

Anwesend oder Drittperson
Alter - Geschlecht - Typ

2. WOFÜR?

Art und Lokalisierung der Beschwerden
ev. Ursache

3. WIE GENAU?

Stärke
Verlauf

4. WIE LANGE SCHON?

Erstmals, Wiederauftretend

5. WAS WURDE SCHON UNTERNOMMEN?

Medikamente, Arzt, Hausmittelchen
Welche Erfahrungen

6. WAS SONST NOCH?

Andere Medikamente
Andere Leiden

7. WELCHE GALENISCHE FORM?

LINDAAFF

- L = Lokalisation**
Wo genau ist das Symptom? (Wo tut es weh? Wo juckt es? Wo ist der Ausschlag? usw.)
- I = Intensität**
Wie 'stark', 'intensiv' ist das Symptom? (Wie sehr tut es weh Wie stark ist der Hustenreiz? Wie hoch ist das Fieber? usw.)
- N = Natur/Art**
Welcher Art ist das Symptom? (Wie ist der Schmerz: stechend, dumpf, spitz, krampfartig usw.? Wie ist der Ausschlag: trocken, nässend, rissig, juckend, schuppig usw.? Wie ist der Husten: trocken, verschleimt usw.?)
- D = Dauer**
Seit wann besteht das Symptom? (Seit wann tut es weh? Seit wann haben Sie die Augenentzündung? Seit wann sind Sie verstopft? usw.)
- A = Andere Symptome**
Gibt es zusätzliche Symptome zum Grundsymptom? (Haben Sie zusätzlich zum Husten Fieber, Gliederschmerzen, Schnupfen? Ist Ihnen neben dem Durchfall auch noch schlecht? usw.)
- A = Andere Krankheiten und Therapien**
Leiden Sie neben dem Symptom noch an anderen Grunderkrankungen (Herz, Diabetes usw.)? Nehmen Sie zur Zeit Medikamente (auch vom Arzt!) ein? Wenn ja, welche?)
- F = Verschlimmernde Faktoren**
Gibt es Faktoren, die das Symptom verschlimmern? (Verschlimmert Kälte oder Wärme den Schmerz? Verschlimmern sich die Magenschmerzen bei bestimmten Nahrungsmitteln? usw.)
- F = Verbessernde Faktoren**
Gibt es Faktoren, welche das Symptom verbessern? (Bessert sich der Rückenschmerz durch Bewegung? Verbessert sich der Schmerz durch Wärme? usw.)

Der Kunde, der "öppis" will

Er kommt in die Apotheke und will "öppis gegen" oder "öppis für"
→ **Er will beraten werden.**

Er ist beeinflusst durch:

- ☞ Medien
- ☞ anderer Leute Meinung
- ☞ Erfahrungen, die er bereits gemacht hat

Er will das Beste für sich und individuell betreut sein

→ Kundentypologie

Wir müssen:

- . Herausfinden: ? Was will er wirklich
 ? Für wen will er es wirklich
 ? Was braucht er wirklich


- . Abschätzen: ? Kann ich selber etwas empfehlen
 ? Muss der Apotheker beigezogen
 werden
 ? Muss er in ärztliche Behandlung
 ? Triage

- . Entscheiden: Was empfehle ich
 Was könnte ich noch zusätzlich
 empfehlen
 Welche Tipps könnte ich noch zur
 Gesundheitsvorsorge geben

Das bedingt:

- ☞ Gutes, klares, korrektes Fragen
- ☞ Auf den Kunden eingehen
- ☞ Präsent sein, aktiv zuhören
- ☞ Gute Erklärungen
- ☞ Gute Verkaufstechnik, Argumentation
- ☞ Zusatzempfehlungen/Verkäufe
- ☞ Fachliche Sicherheit

Dafür bin ich verantwortlich, er ist sehr wichtig, denn:

 **Es gibt keine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu machen!**

- . Sauberkeit, Ordentlichkeit
- . Freundlichkeit
- . Blick
- . Haltung
- . Gestik und Mimik
- . Hilfsbereitschaft zeigen
- . Beachtung schenken
- . Meine Einstellung und Begeisterung sichtbar machen
- . Sich in die Lage des Kunden versetzen
- . Aktiv zuhören
- . Nicht aufdringlich sein
- . Aufmerksamkeit
- . Geduld
- . klare, einfache Sprache

Unsere Stärken:

- . Persönlicher Kontakt
- . Auf Sonderwünsche eingehen
- . Flexibilität
- . Qualität > guter Preis
- . kurze Lieferfrist
- . Diskretion
- . Profilierung > Erfolg

Hören	Hinhören	Zuhören
Hören ohne Hinhören heisst zum Beispiel, mit sich selber beschäftigt zu sein, nur sporadisch aufzumerken und einem Gespräch nur solange zu folgen, bis selbst geredet werden kann.	Hinhören ohne Zuhören heisst: Aufnehmen, was die andere Person sagt, ohne sich zu bemühen herauszufinden, was der andere meint oder sagen will.	Zuhören heisst, sich in den Partner hineinzusetzen, ihm volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf Zwischentöne zu achten.
Die Aufmerksamkeit ist noch nicht unbedingt auf den Gesprächsinhalt, sondern auch auf die eigene Beschäftigung, die eigenen Gedanken und die Gelegenheit, zu Wort zu kommen, gerichtet.	Man ist gefühlsmässig noch unbeteiligt, distanziert und abwartend. Die oder der Sprechende meint fälschlicherweise, ihr oder ihm würde ernsthaft zugehört.	Durch Haltung und Reaktion wird dem Gesprächspartner mitgeteilt, dass es im Moment nichts Wichtigeres gibt, als sie oder ihn.

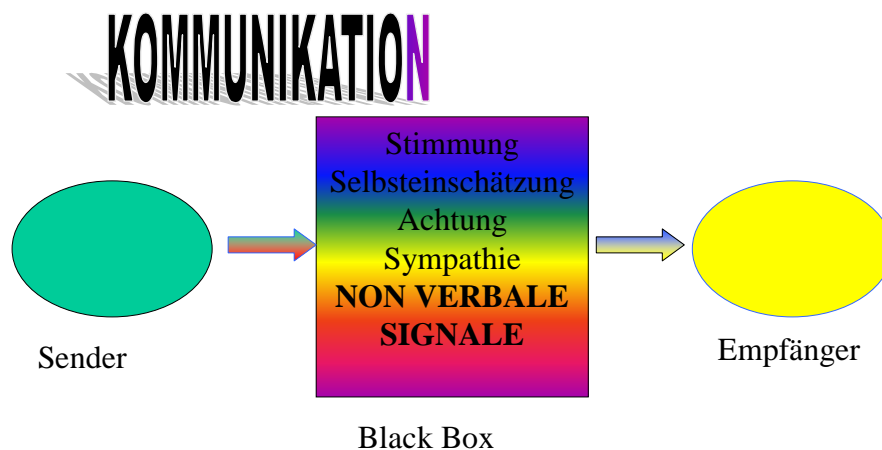
Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1b Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Beratungskompetenz
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Nonverbale Kommunikation • GWP • LINDAAFF • Interaktionen <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsregeln • Risikosituationen erkennen und beurteilen • Gesetzeskunde • Umgang mit Rezeptkunden • Zusatzempfehlungen bei ärztlicher Verordnung und Therapie
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kundengespräch führen • Kompetente Beratung im Handverkauf und in Rezeptsituationen • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Gezieltes Einsetzen von Gestik/Mimik/nonverbaler Kommunikation • Kundengespräche führen • Im Handverkauf und bei Rezeptausführung kompetent beraten • Problematische Themen diskret behandeln
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiel mit nur geschlossenen oder nur offenen Fragen • Wohlfühlabstand üben • Film / Bilder auf nonverbale Kommunikation untersuchen • Rezeptkunde
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Videos mit guten und schlechten Beispielen • SF DRS „Birgit Total“ • Arbeitsblätter Self Care Kampagne
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Schulz von Thun, Harris

Vom Umgang mit Kunden

Probleme entstehen häufig aufgrund von Kommunikationsfehlern

- 👉 **Kunde versteht uns nicht:** *sprachlich, akustisch, inhaltlich*
- 👉 **Kunde will uns nicht verstehen:** *er ist mit uns als Beraterin nicht einverstanden, er ist schwierig*
- 👉 **Wir finden den Zugang zum Kunden nicht richtig:** *falsche oder ungenügende Fragestellung, zu wenig Überzeugungskraft*
- 👉 **Wir nehmen die Reaktion des Kunden zu persönlich**
- 👉 **Wir verstehen den Kunden nicht richtig:** *keine klare Problemstellung/ wir empfangen auf einer anderen Frequenz als er sendet*
- 👉 **Wir haben zu wenig Selbstvertrauen**

Ein schwieriger Kunde ist und bleibt ein schwieriger Kunde!



Eine Nachricht kommt oft nicht so an, wie sie gesendet wurde!

Man kann nicht *nicht* kommunizieren!

P. Watzlawick

Fragetechnik

Fragen will gelernt sein!

Mögliche Fehler beim Fragen:

- ⊗ Zu viele Fragen in zu kurzer Folge
- ⊗ Zu knapper Stil der Fragen, zu monoton und routinemässig gestellt
- ⊗ Keine Zeit zum Antworten geben
- ⊗ Kein richtiges, aktives Zuhören bei der Antwort
- ⊗ Den Kunden mit der Frage überfordern (z. B. Fachwörter, zu persönlich)
- ⊗ Zu früh fragen nach Detailpunkten, z.B. Farbe, galenische Form, Preislage, wenn sich der Kunde noch gar nicht über die Art des Produktes im Klaren ist.
- ⊗ Drängende Fragen, z.B. zu früh: darf es sonst noch etwas sein?
- ⊗ Frage wird nicht klar und deutlich gestellt (Ausdruck, Sprache und Lautstärke)
- ⊗ Fehlende Fragen, z.B. weil Sie Hemmungen haben. Der Kunde interpretiert dies leicht als Interessenslosigkeit.

Einige wichtige "Merksätze" für den Umgang mit Kunden

- . Voraussetzung: Ich bin o.k., Du bist o.k.
- . → positive Grundeinstellung
- . (Ich bin Ich - Du bist Du, ich akzeptiere Dich so wie Du bist)

- . Sachverstand und Selbstvertrauen trainieren
- . → Reaktionen steuern/ auswählen

- . Sich nicht in eine Rolle hineindrängen lassen, die Sie nicht wollen. Versuchen Sie, sich selbst zu sein.

- . Toleranz üben, andere Ansichten respektieren
- . → kompromissbereit sein

- . Von Menschen, die man nicht kennt, das Beste annehmen → Vorurteile abbauen

- . Interesse zeigen, aktiv zuhören

- . Sich in die Lage des Kunden versetzen

- . Beachtung schenken

- . Äusserlichkeiten sind wichtig

- . → Blick/ Körperhaltung/ Gestik/Mimik und Sprache

- . Ihre Einstellung und Begeisterung sichtbar machen

- . Wer fragt, führt das Gespräch

- . Gute Kundenführung ist wichtig, d.h. Sie führen den Kunden durch ein gutes Gespräch bis zum Abschluss - Sie lassen sich nicht vom Kunden führen.

- . Überzeugt sein von dem, was Sie empfehlen.

- . Trainieren Sie Ihre Überzeugungskraft.

- . In 99% der Fälle wissen Sie mehr als der Kunde (auch wenn dieser anders auftritt).

- . Zeigen Sie Ihr Wissen, aber:
"Man soll nicht immer alles sagen, was man weiss, aber immer wissen, was man sagt"!

- . Auch aus einem Fehlschlag kann man lernen
- . → Selbstkritik nach dem Verkaufsgespräch

Darauf kommt es an

- . Betrachte ich den Kunden im Laden aufmerksam, ohne ihn zu taxieren?
 - . Erkenne ich, wer sofort Beratung und Hilfe sucht?
 - . Begrüsse ich die Kunden offen, erfreut, sicher und individuell?
 - . Versuche ich, die Begrüssung und die Ansprache für meine Kunden zu variieren?
 - . Stelle ich mich psychisch positiv auf den Verkauf ein?
 - . Pflege ich meine gute Laune, meinen Charme und meine positive Haltung?
 - . Stehe ich, wenn ich nicht gerade bediene, manchmal „steif“, gelangweilt oder geschwätzig herum?
 - . Mache ich jeden Tag „das Beste aus meinem Typ“, um dem Kunden zu signalisieren, dass mir an seiner Sympathie gelegen ist?
 - . Versuche ich aktiv, mit echtem Charme und Einsatz das Vertrauen der Kunden zu gewinnen?
 - . Engagiere ich mich wirklich 100%ig? Erbringe ich Sonderleistungen und ist mir für den Kunden nichts zu viel?
 - . Setze ich den Kunden wirklich in den Mittelpunkt, konzentriere ich mich voll, gehe ich auf ihn ein, höre ich richtig und aktiv zu?
 - . Habe ich genug Mut und Selbstvertrauen, um zu empfehlen, Sicherheit zu übertragen, Entscheidungen zu beeinflussen?
 - . Arbeite ich aktiv am Wohlbefinden meiner Kunden, zBsp. mit Anerkennung, Lob und Humor?
- Behalte ich in Stress - Situationen die Übersicht und meine natürliche Freundlichkeit?

Die vier Grundeinstellungen

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Ich bin nicht o.k.
Ich verliere
Mit mir stimmt was nicht | Du bist o.k.
Du gewinnst
Die anderen sind besser
weggekommen |
|----|--|---|

Vergleiche zum eigenen Nachteil, dadurch Minderwertigkeits- und Schuldgefühle. Tendenz, sich zurückzuziehen und einzukapseln.

- | | | |
|----|---|---|
| 2. | Ich bin o.k.
Ich gewinne
Mit mir ist alles i.O. | Du bist nicht o.k.
Du verlierst
Bei den anderen stimmt
was nicht |
|----|---|---|

Vergleiche zu Ungunsten des anderen. Ausspielen der eigenen Stärke. Arroganz, dominierendes Verhalten, Unterdrückung.

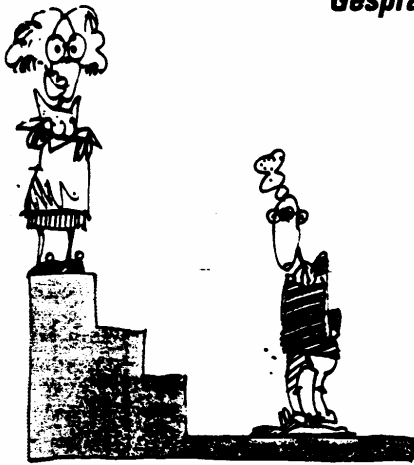
- | | | |
|----|---|---|
| 3. | Ich bin nicht o.k.
Ich verliere
Mit mir ist was schief-
gelaufen | Du bist nicht o.k.
Du verlierst
Die anderen taugen auch
nichts |
|----|---|---|

Bitterer Sarkasmus, Verzweiflung, Verbitterung. Führt rasch in auswegslose Situationen und zum Scheitern von Beziehungen.

- | | | |
|----|---|---|
| 4. | Ich bin o.k.
Ich gewinne
Mit mir ist alles i.O. | Du bist o.k.
Du gewinnst
Du bist mir recht so, wie
Du bist |
|----|---|---|

Konstruktive, bejahende Einstellung zu sich und zu anderen. Gute Basis für Initiativen und Unternehmungen. Diese Einstellung kommt nicht von selbst. Man muss sie sich erarbeiten!

Gesprächshaltungen



Ich bin Ich - Du bist wertlos



Ich bin wertlos - Du bist Du



Ich bin wertlos - Du bist wertlos



Ich bin Ich - Du bist Du

RALPH KAUSER

Einiges zur Entgegennahme und Abgabe von Rezepten: -ein Gedankenanstoss-

- Ein kleines Dankeschön am Anfang bei der Entgegennahme des Rezeptes schadet nichts.
- Sich nach Möglichkeit immer bewusst sein, wer das Rezept einlöst. "Ist es für Sie, oder?" darf/muss gefragt werden.
- Bei Kindern immer: Alter, evt. Grösse und Gewicht nachfragen und aufschreiben, wenn es nicht steht.
- Wenn es ein grösseres Rezept ist: Informieren Sie den Kunden, dass es ein wenig dauern kann, bieten Sie ihm einen Sitzplatz an. Informieren Sie den Kunden auch, wenn Sie für längere Zeit aus seinem Blickwinkel verschwinden müssen, zBsp. um einen Sirup aufzulösen.
- Gehen Sie bei der Zusammenstellung des Rezeptes nach Möglichkeit immer nach dem gleichen Schema vor. Das verhindert Fehler.
- Die Etikette soll sauber und fehlerfrei geschrieben sein und möglichst alle notwendigen Informationen enthalten.
Sie ist die Visitenkarte ihrer Apotheke!
- Bei der Abgabe nochmals nachfragen, ob die Anwendung/Einnahme bekannt, klar ist. Falls der Kunde es nicht weiss: Genau erklären, event. Hilfe beziehen. Nicht einfach sagen: "Es steht im Packungsprospekt beschrieben." Es ist höchstens gestattet, zusammen mit dem Patienten den Packungsprospekt anzuschauen und zu studieren (v.a. geeignet bei Zeichnungen). Wichtige Angaben können im Packungsprospekt markiert werden.
- Sachen, die ein Hilfsmittel dabei haben, auspacken und vorzeigen, z.B. Messlöffel, Inhalieraufsatz.
- Nehmen Sie sich bei der Abgabe Zeit (auch wenn der Laden voll ist), auch Anwendungszweck erklären.
!Gute Wortwahl, keine Fremdwörter!

- ☑ **Erweiterte Einnahmeempfehlungen geben:**
(wenn nötig unter Anleitung des Apothekers)
 - > Aufbaupräparate mit Vitamin C: besser morgens.
 - > Eisenpräparate: morgens vor dem Frühstück
 - > Verdauungsförderer: vor dem Essen
 - > Antacida: nach dem Essen
 - > Schlaftabletten: mind. 1/2 Stunde vor dem Zubettgehen
 - > Kohletabletten, Alucol oder ähnliches zeitverschoben mit allen anderen Medikamenten
 - > Antiinfektiöse Mittel vor, mit oder nach dem Essen.
s/ Liste.
- Packung aufbrauchen

Es ist erwiesen, dass die Compliance um ein Vielfaches erhöht ist, wenn ein Medikament bei der Abgabe genau erklärt wird!

- ☑ Die erste Gabe des Antibiotikums sollte besprochen werden. Wartet der Patient am Besten bis zur Essenszeit oder beginnt er so schnell wie möglich mit der Therapie.
- ☑ Falls nötig Aufbewahrung erklären: Medis im Kühlschrank (Insulin, Impfmittel z.T., Gynoflor etc.); Sachen, die speziell trocken sein müssen (Turbohaler, ev. Brausetabletten bei Reisen ins Ausland). Verfall von geöffneten Augen- und (Ohren)-tropfen
- ☑ Auch beim Rezeptkunden sind Zusatzempfehlungen und Zusatzverkäufe möglich und häufig notwendig. Bei Fieber, Durchfall, Blasen- und Nierenbeschwerden
 - > Hinweis auf notwendiges Trinken;
 - Praktisches (neues) Verbandmaterial nach chirurgischen Eingriffen;
 - Fusspflegesalbe bei Diabetikern;
 - Medizinische Seife bei Hauterkrankungen etc.

Schwierige Situationen, die in der Apotheke geschehen können:

Sie kommen immer wieder vor, sie gehören zu unserem Alltag

- 💧 *Jemand weint*
- 👉 *Jemand hat einen Unfall / einen Kollaps*
- 🔥 *Jemand „rastet aus“*
- ✖ *Leute, die ihre persönlichen Probleme bei uns austragen*
- 👉 *Leute, die sehr gebrechlich oder behindert sind*
- ✝ *Jemand bringt alte Medis zurück: Patient verstorben*

Für alle Fälle gelten folgende Grundsätze:

- 👉 Bleiben Sie sachlich aber nehmen Sie Anteil
- 👉 Bleiben Sie offen und natürlich
- 👉 Hören Sie mit dem „Sachohr“ oder dem „Selbstoffenbarungsohr“
- 👉 Toleranz: Ich bin o.k., Du bist o.k.
- 👉 Seien Sie diskret und unaufdringlich

EINIGE WICHTIGE "MERKSÄTZE" FÜR DEN UMGANG MIT KUNDEN

- × Voraussetzung: Ich bin o.k., Du bist o.k. → positive Grundeinstellung
- × Sich nicht in eine Rolle hineindrängen lassen, die Sie nicht wollen. Versuchen Sie, sich selbst zu sein.
- × Toleranz üben, andere Ansichten respektieren → kompromissbereit sein
- × Von Menschen, die man nicht kennt, das Beste annehmen → Vorurteile abbauen
- × Interesse zeigen, aktiv zuhören
- × Sich in die Lage des Kunden versetzen
- × Dienen / Beachtung schenken
- × Äusserlichkeiten sind wichtig → Blick/ Körperhaltung/ Gestik/ Sprache
- × Ihre Einstellung und Begeisterung sichtbar machen
- × Wer fragt, führt das Gespräch
Gute Kundenführung ist wichtig, d.h. Sie führen den Kunden durch einen gutes Gespräch bis zum Abschluss - Sie lassen sich nicht vom Kunden führen.
- × Überzeugt sein von dem, was Sie empfehlen. Formulierungen wie: "Das finde ich manchmal noch gut" ersetzen durch zum Beispiel "Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht". Trainieren Sie Ihre Überzeugungskraft.
- × In 99% der Fälle wissen Sie mehr als der Kunde (auch wenn dieser anders auftritt).
Zeigen Sie Ihr Wissen
aber: "Man soll nicht alles sagen, was man weiss, aber immer wissen, was man sagt" !
- × Auch aus einem Fehlschlag kann man lernen → Selbstkritik nach dem Verkaufsgespräch

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.1.c Einschätzung des momentanen Gesundheitszustandes eines Kunden Pharmazeutische Triage/Kompetenzabgrenzung
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Erster Eindruck, Auftreten • Kommunikationsregeln • Nonverbale Kommunikation • GWP • LINDAAFF <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UCP = Urgence, medizinische Konsultation, Pharmazeutische Behandlung • Kompetenzabgrenzung besprechen, üben, evt. Checkliste • Dossierkenntnisse • Risikosituationen erkennen und beurteilen • Interaktionen • Gesetzeskunde • Verhältnis im Team • Rolle der Pharma-Assistentin
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Korrektes Verhalten bei Verlangen von rezeptpflichtigen Medikamenten • Korrektes Verhalten bei Interaktionen • Erkennen von komplexen Therapiegebieten z.Bsp. Diabetes, Schwangere und Stillende, suchtgefährdete Kunden, Patienten mit bestehenden Medikationen, Kind mit starkem Durchfall • Problematische Themen diskret behandeln • In heiklen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • pharmanuel, Beratungsblätter zu 9.2.

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.2 Beratung im OTC Bereich
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik (Offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. • GWP • LINDAFF <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probleme und Komplikationen einzelner Krankheitsgebiete • Konkrete Beratungssituationen in OTC Bereichen • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In heiklen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsbeispiele erarbeiten (Schnupfen, Husten, Fieber, Durchfall, Verstopfung, Aufbaupräparat, Fusspilz etc.) • Verkaufssituationen üben
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele mit Videoaufnahmen • Beurteilung der Rollenspiele • Hausaufgaben • Videovorführung zu einzelnen Themen

LITERATUR	<ul style="list-style-type: none">• Beratungsblätter (siehe speziellen Ordner auf Homepage)• pharmanuel• Selbstmedikation für die Kitteltasche (deutscher Apothekerverlag)• Akne: www.aknetherapie.de; www.agfam.ch; www.smw.ch• Diätetik: www.age.ch; www.sge-ssn.ch; www.novartis.ch; Brockhaus der Ernährung, Nahrungsmittelpyramide• Haarausfall: www.alopzie.de; www.infohair.ch; www.pirorin.ch• Kindererkrankungen: www.allgemeinpraxis.ch; www.swiss-pediatrics.org• Läuse: www.kopflaus.ch• Schlafen: www.swiss-sleep.ch; Self Care Unterlagen 2003• Vaginalpilz: www.canesten.de; Broschüre „Drei von vier Frauen trifft einmal im Leben“• Würmer: Vademecum CAP, Broschüre Pfizer „Würmer“• Zecken: www.zecken.ch; www.berna.ch
------------------	---

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.3 Beratung im Bereich Parapharmazeutika
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dermokosmetik (Produktkenntnis, Unverträglichkeiten, spezielle Anwendungen) • Inkontinenz (Produktkenntnis, Diskretion) • Asthmahilfsmittel (Anwendung der Inhalationshilfsmittel) • Kompressionstherapie (Produktkenntnis, Indikationen) • Verhütungsmittel (Produktkenntnis, Diskretion) • Blutdruckmessen (praktische Durchführung) • Diabetikerzubehör (Anwendung der Injektionshilfen, Blutzuckermessung, Haut- und Fusspflege) • Veterinärmedizin (Produktkenntnis, spezielle Anwendungen) • Sportbandagen • Medizinprodukte • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks <p>Fettgedruckte Themen müssen behandelt werden, restliche Themen freiwillig, je nach Region.</p>
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Korrektes Handling von Demomaterial <p>Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse</p>
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Vichy, LW, Avene, Biokosmetika (eine Linie vertieft behandeln) • Sonnenschutzmittel • Tena, Attends, Senecta

BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Gastreferent für Asthmahilfsmittel • Sigvaris, Venosan, Varisma • Blutzucker messen und Messgeräte kennenlernen • Schulung durch Vetgate
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Dermokosmetik: Gastreferent • Schmink- und Pflegekurs • Sonnenschutzmittel: Sonnenparcours Kresbliga • Inkontinenz: Demokoffer, praktische Anwendung (Salmiakgeist, im Vergleich zur Monatsbinde, Superabsorber Tena) • Asthmahilfen: Demomaterial • Kompressionsstrümpfe: Gastreferent; Wettbewerb Strumpfanziehen; anlegen eines Kompressionsverbandes • Verhütungsmittel: Demomaterial (Schering Verhütungskoffer) • korrektes Blutdruckmessen am Oberarm und Handgelenk
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Dermokosmetik: Vademecum CAP, www.eucerin.de; www.vichy.com.; www.louiswidmer.ch Zusammenstellung Vichy: siehe Dokument auf Homepage • Sonnenschutz: www.krebsliga.ch; www.melanoma.ch; www.swisscancer.ch, Broschüre Krebsliga, UVA-Index Broschüre BAG, pharmanuel • Inkontinenz: www.tena.ch; www.blasenschwäche.ch; www.inkontinex.ch; Broschüre Beckenbodentraining von Tena • Asthmahilfen: www.ahaswiss.ch; pharmanuel • Kompressionsstrümpfe: www.sigvaris.ch; www.salzmann-group.ch • Verhütungsmittel: www.stopaids-ch; www.schering.ch; www.femalelife.ch; www.svss-uspda.ch • Self Care Hand aufs Herz 2007; Broschüren Advance, Mepha, Herzstiftung

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.4. Zusammenstellen eines Apothekensets (Ferien, Sportlager, Hausapotheke etc.)
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wichtigste Medikamente und individuelle Ergänzungen • Instrumente • Verbandsmaterial • diverse Medizinprodukte • Zusatzempfehlungen • andere Hilfsmittel und Tricks
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenstellung der Apotheken je nach Zielgruppe • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren (Reiseziel, Art der Reise etc.) • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In problematischen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Kreativität
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Flawa, IVF, Hartmann etc. • Bezugsquellen für verschieden Apotheken
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Koffer packen • Checklisten erstellen • Fallbeispiele bearbeiten
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • www.safetravel.ch; www.tropimed.ch; • Sportapotheken: www.perskindol.ch • Kitteltasche.....

DIE REISEAPOTHEKE

Reiseapotheken sollen sehr individuell zusammengestellt werden, denn folgende Faktoren haben einen Einfluss auf die Grösse und Vollständigkeit der Apotheke:

- . Für welche und wieviele Personen (Alter, Geschlecht, Konstitution)
- . Reiseziel (Land, Kontinent, Stadt oder ländliches Gebiet)
- . Reisedauer
- . Art der Reise (Rucksacktourist, individuell oder Gruppenreisende)
- . Erreichbarkeit einer medizinischen Versorgungsstelle

Basismedikamente:

- Desinfektionsmittel > Einmalschutzhandschuhe
- Schnellverband, Pflaster, Gaze, Elast.Binde
- Wundsalbe, allgemeines Fieber- und Schmerzmittel

v.a. bei Reisen in südliche Länder:

- Durchfallmittel
- Sonnenschutzmittel
- Antiallergikum (äusserlich oder/und innerlich)

je nach Bedarf:

- Mittel gegen Reisekrankheit und Übelkeit
- Vorbeugung gegen Insektenstiche
- Schlaftabletten / Ohropax
- Husten- oder Schnupfenmittel
- Mittel gegen Halsschmerzen und Ohrenschmerzen
- Wasserreinigungstabletten
- Augentropfen
- Salbe gegen Prellungen und Blutergüsse
- Pinzette, Schere, Watte, Fieberthermometer

Impfungen und Antimalariamittel > rechtzeitig vorher abklären und eingenommen >

www.safetravel.ch

Persönliche Medikamente in genügender Menge mitnehmen.

Bei **Lagerapotheken** gelten die gleichen Überlegungen. Es ist entscheidend, wie schnell die nächste Apotheke oder der nächste Arzt erreicht werden kann. In Lagerapotheken sind v.a. 1.Hilfe-Artikel sehr wichtig. Auch verschiedene Tees und Kamillosan o.ä. haben ihre Berechtigung. Bei Ferienlagern mit weiblichen Teilnehmerinnen ist das Mitnehmen von hygienischen Binden sinnvoll.

Neue Transport-Vorschriften bei Reisen mit dem Flugzeug beachten, evtl. spezielle Gebinde anbieten!!

Checkliste Hausapotheke

Folgende **Fragen** müssen geklärt werden:

- Wie viele Personen leben im gleichen Haushalt
- Falls Kinder: wie alt
- Muss jemand regelmässig Medikamente einnehmen
- Haben Sie bereits irgend etwas zu Hause

1. Wundversorgung

Desinfektionsmittel: Spray oder flüssig

Wundschnellverband: zuerst Ueberblick zeigen, dann auf Spezialitäten eingehen: Sportler, Kinder, empfindliche Haut.

Steri Strip, v.a. im Kinderhaushalt

Cold Hot Pack im Tiefkühler

Nicht klebende Wundauflagen

Fixierungen: Cofix, Heftpflaster

Elastische Binde

Sicherheitsnadeln

Verbandklammern

Schere

Pinzette

2. Salben

Wundsalbe

Sportsalbe

Allergiesalbe

3. Schmerzmittel

4. Erkältungen

Nasenspray (eignet sich nur bedingt für Hausapotheke wegen Haltbarkeit)

Halswehtabletten

Hustenmittel

Einreibemittel (Pulmex o.ä.)

5. Magen-Darm

Anti Emeticum

Anti Diarrhoicum

Fiebertermesser

Zusatzempfehlung:

Tee's

Achten Sie bitte auf Folgendes:

Eine gute Kundenführung ist das A und O einer guten Beratung. Seien Sie aktiv, stellen Sie Fragen um die Bedürfnisse kennen zu lernen, gehen Sie bei der Empfehlung auf diese Bedürfnisse ein.

Aufbewahrung der Hausapotheke:

nicht im Badezimmer oder in der Küche!
An kühlem, trockenem Ort, für Kinder unerreikbaar aufbewahren.

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.5. Erste Hilfe Leistung (Notfälle, Behandlung kleiner Verletzungen)
<p>KENNTNISSE</p> <p>(Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)</p>	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Risikofaktoren etc. • Hautaufbau • Wunde und Wundheilung (Grösse und Tiefe, Typische Farbe, Fremdkörper) • Trockene und feuchte Wundversorgung • Risikopatienten (Alter) • Risikofaktoren <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wundbeurteilung und Blutstillung (Warnsymptome bei Infektrisiko) • Probleme / Komplikationen erkennen und einschätzen • Wundreinigung • Desinfektion • Wundabdeckung /Wundschnellverbände • Fixierung der Wundabdeckung • Massnahmen zum Gewährleisten der persönlichen Sicherheit • andere Hilfsmittel und Tricks

FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none">• Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren• Erkennen von Problemen und Komplikationen (notwendige Impfungen, Notfallmedikation etc.)• Eine Wunde korrekt versorgen• Korrektes Handling und Beratung von Verbandsmaterialien• Weiterleiten an einen Arzt oder ein Spital nach Absprache mit dem Apotheker• In problematischen Situationen den Apotheker beiziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none">• Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Ruhe, selbständiges Arbeiten
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none">• Ordner mit Muster anlegen• Verzeichnis mit den wichtigsten Telefonnummern erstellen• Die akute Wundversorgung in der Apotheke besprechen und üben• Beratung von Wundversorgungsmaterial• Videovorführung
IDEEN	<ul style="list-style-type: none">• Hartmann, Flawa, 3M, Compeed, Bayer für Muster anfragen• Material von Samariterverein• Schulung von 3M; Bayer, Flawa mit Ordner und Fallbeispielen
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none">• aua Broschüre (3M; Bayer; Flawa)• Vademecum CAP

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.6. Kunde verlangt ein ausländisches Produkt
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Internet: Pharmavista • Index Nominum • Rote Liste, Vidal • Kompetenzabgrenzung <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffungskanäle • CH-Vergleichsprodukt suchen • Gesetzkenntnisse (z.B. BG) • Umsetzung und Vernetzung der Pflichtkenntnisse
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In problematischen Situationen den Apotheker beziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl
BEISPIELE	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachliche Möglichkeit der Kommunikation
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Anhand praktischer Beispiele üben • Rollenspiele mit Videoaufnahmen • Rollenspiele; bei Kompetenzüberschreitung läutet die Glocke
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • Pharmavista • Index Nominum • Rote Liste, Vidal

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.7. Reise- und Impfauskünfte
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik • Aktives Zuhören • Fachkenntnisse • Probleme/Komplikationen • Kompetenzabgrenzung • Risikofaktoren • Tropimed, Safe Travel • Kompetenzabgrenzung <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu Impfausweis und Impfvorschriften • Erarbeiten von Checklisten: wichtigste Medikamente (Malariaphylaxe) und individuelle Ergänzungen • Medizinprodukte • Zusatzinformationen
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Kompetente Reiseberatung • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Erkennen von Problemen und Komplikationen (notwendige Impfungen, Notfallmedikation etc.) • In problematischen Situationen den Apotheker beiziehen.
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, Ruhe, selbständiges Arbeiten
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenstellen einer Reiseapotheke • Koffer packen • Wie sieht eine korrekte Malariaphylaxe aus? • Wasseraufbereitung (Katadyn) • Impfausweise der Lernenden besprechen (als Hausaufgabe geben) • Taucherferien, Ferien mit Kindern • Thromboseprophylaxe

LITERATUR

- Tropimed, Safe Travel
- www.baxter.ch; Reisebroschüren divers
- BAG Bulletin
- www.thromboseprophylaxe.de

REISEAPOTHEKE

Die Reiseapotheke sollte immer individuell zusammengestellt werden!!!

Folgende Faktoren haben einen Einfluss auf die Reiseapotheke haben:

- Personen (Alter/ Geschlecht/ Anzahl)
- Reiseziel (Tropengebiet/ Berggebiet/ Städtereise...)
- Reisedauer
- Medizinische Versorgung des Reiseziels
- Reiseart (Trampen/Luxusreise/Gruppenreisen)

Das Grundset:

Übelkeit/ Erbrechen
Durchfall / Verstopfung
Fieber/ Schmerzen
Insektenstiche/ Sonnenbrand/ Allergien
Sonneschutzmittel
Desinfektionsmittel/ Wundsalbe
Div. Verbandsmaterial (Pflaster/Binde/Gaze..)
Pinzette/ Schere/ Fiebermesser

Zusatzausstattung:

Erkältung
Augenentzündungen
Prellungen/ Verstauchungen
Nervosität/ Schlafstörungen
Magenverstimmungen
Ohrenschmerzen
Insektenschutzmittel
Verhütungsmittel
ev. sterile Spritzen/Nadeln
Ohropax

Spezielles:

Malariagebiet/ Tropen: Malariamittel, Impfungen, Mückenschutz, eventuell Reserveantibiotikum, Wasseraufbereitungsmittel

Wanderferien: Blasenpflaster, Prellungen, Verstauchungen, Muskelkater

Ferien mit Kleinkindern: Medikamente auf das Alter abstimmen. Ev. etwas gegen Blähungen/Krämpfe

Tipps:

- Medikamente sollten immer in der Originalverpackung aufbewahrt werden
- Medikamente, welche regelmässig eingenommen werden: Immer ins Handgepäck!!!
- Impfungen und Malariamittel rechtzeitig vorher abklären und einnehmen.
- Achtung bei Zeitverschiebungen (Dauermedikationen, Pille...) -> Apotheker beiziehen
- Medikamente sind wärme-, licht-, und feuchtigkeitsempfindlich (Galenik, Lagerung..)
- Bei Flugreisen einen Befeuchter für die Nasenschleimhaut
- Kompressionsstrümpfe bei langen Fahrten
- Handlichkeit berücksichtigen bei Glas, Zäpfchen usw.

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.8. Umgang mit Mietartikeln
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundentypologie • Fragetechnik (offene und geschlossene Fragen) • Kenntnisse der MIGEL Liste • Betriebsinterne Regeln • Produktkenntnis <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhalationsgerät • Milchpumpe • Amerikaner Stöcke • Babywaage • Abrechnungsmodi
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Umgang mit Mietartikeln (Abgabe, Rücknahme) • Dem Kunden die nötigen Instruktion abgeben • Verrechnung der Mietartikel (Bar, KK, Rechnung) • Reinigung, Revision, Dokumentation
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl
IDEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Material ausleihen – praktischer Leitfaden • Produktkenntnisse • Übungsbeispiele MIGEL • Reinigungsvorschriften (Hygiene) • Ballonübung mit Milchpumpe (Medela) • Video Medela • Parcours mit Amerikaner Stöcken bewältigen
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none"> • www.ahaswiss.ch • www.medela.ch

Überbetrieblicher Kurs 2	
Ausbildungsjahr	II
Bezugskompetenzen und -situationen	Kompetenz 9.9. Erkennen und betreuen von Personen mit Suchtproblemen
KENNTNISSE (Pflichtkenntnisse, weiterführende Kenntnisse / ev. graphische Darstellung)	<p>Pflichtkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Kundentypologie • Fragetechnik (offene und geschlossene Fragen) • Aktives Zuhören • Diskretion • Fachkenntnisse • Produktkenntnisse • Komplikationen • Kompetenzabgrenzung <p>Weiterführende Kenntnisse:</p> <p>Der Raucher als Suchtpatient</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivation und Zeitfenster • Pharmazeutische Spezialitäten • Therapiebegleitung • Ergänzende Hilfsmittel
FÄHIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfähigkeit • Durch verschiedene Fragetechniken wichtige Informationen erfahren • Den Kunden über verschiedene Behandlungsmöglichkeiten korrekt informieren • Sprachliche Möglichkeit der Kommunikation • Erkennen von Problemen und Komplikationen • Benützung einschlägiger Informationsquellen (Bücher, Internet, Zeitschriften,...) zur Vervollständigung der eigenen Kenntnisse • In problematischen Situationen den Apotheker beziehen
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Beobachtungsgaben, Kommunikationsbereitschaft, Sicherheit, selbständiges Arbeiten, Verantwortungsgefühl

IDEEN	<ul style="list-style-type: none">• Gründe zum Rauchen (Befragen der Mitschülerinnen)• Gastreferent einladen• Luftballons aufblasen mit Röhrl• Spirometriemessung oder CO-Messung• Videovorführung• Zusammenstellen eines Raucherberatungskoffers• Zusammenstellen von Argumenten für das Nichtrauchen• Motivationsspirale besprechen• Brainstorming über Suchtverhalten• Welche Sucht kenne ich?• Video Victor Giacobbo „Fredy Hinz“
LITERATUR	<ul style="list-style-type: none">• www.apotheken-raucherberatung.ch; www.at-schweiz.ch; www.letitbe.ch• Endlich Nichtraucher; Allen Carr• Self Care Unterlagen• Unterlagen von Pfizer und Novartis

Raucherentwöhnung

Wichtige Fragen

- Ist es für Sie?
- Sind Sie bereit, wirklich mit Rauchen aufzuhören?
- Wieviel rauchen Sie?
- Bei welchen Gelegenheiten rauchen Sie?
- Wann rauchen Sie die erste Zigarette?
- Rauchen Leute in ihrem Umfeld?
- Haben Sie schon einmal versucht mit Rauchen aufzuhören?
(Mit welchen Mitteln und mit welchem Erfolg?)
- Nehmen Sie andere Medikamente ein oder leiden Sie an anderen Krankheiten?

Zum Apotheker

- ☞ Schwangere und Stillende Frauen
- ☞ Jugendliche unter 18 Jahren

Therapie

Zur Auswahl des richtigen Produkts entscheiden:

- Regelmässiger oder unregelmässiger Konsum
- Anzahl Zigaretten pro Tag
- Vorliebe des Kunden (Geschmack, etc)

Produkte und Anwendungen siehe spezielles Blatt!

Zusatztipps

- Vorteile des Nichtrauchens aufschreiben und zur Motivation immer wieder durchlesen (bessere Fitness, besseres Wohlbefinden, besseres Aussehen, Geldersparnis, etc)
- Kein Vorrat an Zigarettenpäcklis zu Hause haben
- Raucherprotokoll führen und gezielt einzelne Zigaretten streichen
- Rauchen mit der anderen Hand
- Anzünden der ersten Zigarette hinausschieben, Wartezeit von 3 Minuten vor jeder weiteren Zigarette
- Rauchstopdatum festsetzen und nicht davon abweichen (ev. anderen mitteilen, Wette abschliessen)
- Keine einzige Zigarette mehr rauchen, sämtliche Zigaretten wegwerfen, ebenfalls Aschenbecher und Feuerzeuge wegräumen
- Meiden von Orten, wo geraucht wird
- Ablenkung ist wichtig bei Rauchlust (Spaziergang, etwas trinken, Kaugummi kauen, etc)
- Belohnung für rauchfreie Tage/Wochen/Monate
- Ev. zu zweit aufhören
- Nicht zusätzlich zu Therapie rauchen (Gefahr Nikotinüberdosierung)
- Problematik Dauerkunden für Ersatzpräparate!

Diverse gute Infoblätter mit Tipps zum Abgeben an Kunden!

RAUCHERENTWÖHNUNG

Raucher mit regelmässigem Konsum/kurze Abstände: Pflaster

Nicotinell®

Pflaster alle **24** Stunden wechseln (Pflaster nicht schneiden!)
Am Oberarm oder Rumpf (trockene, unbehaarte Stelle) 15 Sek.
andrücken, täglich andere Hautstelle wählen
Nach Applikation Hände waschen!

Nicorette®:

Pflaster morgens aufkleben und abends wegnehmen (**16** Stunden
Tragedauer)

	1.Monat	2.Monat	3.Monat
Nicotinell®:	mehr als 20 Zigaretten pro Tag		
	Stärke 1	Stärke 2	Stärke 3
	weniger als 20 Zigaretten pro Tag		
	Stärke 2	Stärke 2	Stärke 3
Nicorette®:	ab 10 Zigaretten pro Tag		
	15 mg/16h	10 mg/16h	5 mg/16h

Raucher, die unregelmässig rauchen: Kaudepot/ Lutschtabletten/ Microtab

Kaudepot:

Mehr als 20 Zigaretten pro Tag:

4 mg (nach 2 Monaten reduzieren auf 2 mg)

Weniger als 20 Zigaretten pro Tag:
Anwendung nach Bedarf:

2 mg
Maximal **15 Stück** pro Tag! **Maximal für 3 Monate!**

* Kaugummi während 30 Minuten **langsam** kauen (**WICHTIG:** Kaupause, wenn der Geschmack stärker wird, d.h. zwischendurch in Backettasche deponieren)

* Nicht gleichzeitig trinken

* Anzahl Kaugummis reduzieren

Nicorette Microtab:

Tabletten unter die Zunge legen, wo sie sich innerhalb von 30 Minuten auflöst (starke Raucher pro Dosis 2 Tab)

Dosis: 8 bis 12 Tabletten pro Tag (max. Tagesdosis **30 Tbl.**) **Maximal für 3 Monate!**

Nicotinell Lutschtablette (geeignet für Raucher unter 20 Zigaretten pro Tag)

1 Lutschtablette während 30 Minuten langsam und gleichmässig lutschen

Dosis: 8 bis 12 Tabletten pro Tag (max. Tagesdosis **15 Tbl.**) **Maximal für 3 Monate!**