

# Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ



## Übersicht der Handlungskompetenzen

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

## Handlungskompetenzbereich a Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

### Inhalt und Ziele:

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

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

## Vor- und Nachbereitungsaufträge

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

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

### Inhalt und Ziele

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

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

## Vor- und Nachbereitungsaufträge

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

## Handlungskompetenzbereich c

### Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

#### Inhalt und Ziele:

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

Tag 4 Nachmittag	Hygienemassnahmen (Repetition)  Wundzustand und Wundversorgung Notfälle (Repetition)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen bei der Wundversorgung und in Notfallsituationen kennen und anwenden können.</li> </ul>	<b>HK c3</b>
Tag 5 Morgen	Blutdruck Blasenentzündung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klinische Alarmzeichen kennen, erfragen und einschätzen können.</li> </ul>	<b>HK c1</b> <b>HK c2</b>
Tag 5 Nachmittag	Anaphylaktischer Schock	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messungen (Blutdruck, Urinstatus) durchführen und die Werte einschätzen und dokumentieren können.</li> </ul>	
Tag 6 Morgen	Cholesterinmessungen Allergietest	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messungen (Cholesterin, Allergietest, Blutzucker, HbA1c) durchführen und die Werte einschätzen und dokumentieren können.</li> </ul>	<b>HK c2</b>
Tag 6 Nachmittag	Blutzuckermessung Messung HbA1c		
Tag 7 Morgen	Interpretation von Werten & Kommunikation an Kundschaft  Messgeräte für den Heimgebrauch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normwerte kennen, Abweichungen interpretieren und die Kunden adressatengerecht entsprechend informieren können.</li> <li>Messgeräte und Zubehör verwenden, reinigen und warten können.</li> </ul>	<b>HK c2</b> <b>HK a2</b> <b>HK b3</b> <b>HK c2</b>
Tag 7 Nachmittag	Empfehlungen an Kundschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Kundschaft anhand von Messwerten Möglichkeiten für die individuelle Gesundheitsförderung aufzeigen und empfehlen können.</li> </ul>	<b>HK c1</b> <b>HK c2</b> <b>HK a2</b>



## Vor- und Nachbereitungsaufträge

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



### Bei abweichenden Messwerten einer oder eines Lernenden:

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