



Schweizerischer Apothekerverband
Société Suisse des Pharmaciens
Societ  Svizzera dei Farmacisti

BILDUNGSPLAN PHARMA-ASSISTENTIN/ PHARMA-ASSISTENT

Niveauskala mit Handlungsbeispielen zu den 12 Kompetenzen

Version Deutsch, 28. 01. 2008/jh

Einführung

Für die Beurteilung der Kompetenzen wurde eine Skala mit sechs Niveaus erstellt. Diese Skala hat eine andere Logik als die übliche Notenskala, denn sie ermittelt den Stand der Kompetenzentwicklung. So muss das Niveau 4, das als minimales Niveau zur Ausübung des Berufs betrachtet wird, an sich erst am Schluss der Ausbildung erreicht werden. Nichts verbietet aber, dass jemand dieses Niveau bereits nach einem Jahr erreicht haben kann, im Gegenteil, dies kann eine gute Voraussetzung sein, um danach Niveau 5 oder 6, also die Exzellenz zu erreichen.

Die Niveaus beschreiben in knapper Form, wie und unter welchen Bedingungen der/die Lernende fähig ist, in eine bestimmte Situation, die entsprechende Handlung auszuführen. Es handelt sich dabei um Handlungen, die in der Regel für die zu jeder Kompetenz vorgegebenen Situationen massgeblich sind. Ein bestimmtes Kriterium ist für die Kompetenzentwicklung grundsätzlich entscheidend. Die Kriterien werden wie folgt umschrieben:

- Transfer: entspricht der Fähigkeit, Ressourcen (Kenntnisse, Fähigkeiten, Haltungen) bzw. Kompetenzen von einer Handlungssituation auf ähnliche Situationen zu übertragen.
- Autonomie: bedeutet die Fähigkeit, Handlungen selbständig, ohne unmittelbare Hilfe und mit eigenen Ressourcen durchführen zu können.
- Zuverlässigkeit: meint die Fähigkeit, Handlungen sicher, glaub- und vertrauenswürdig sowie mit Konstanz durchführen zu können.
- Komplexität: bezieht sich auf die Fähigkeit, anforderungsreiche, wenig definierte und sich ändernde Handlungssituationen durchführen zu können.
- Kreativität: bedeutet die Fähigkeit, in Alternativen zu denken und nicht übliche, aber besonders angemessene Lösungen zu einem Problem vorzusehen und anzuwenden.

Es kann zu Recht die Frage gestellt werden, ob die Sequenz Autonomie → Zuverlässigkeit sinnvoll ist oder ob nicht vielmehr die umgekehrte Reihenfolge eher einer Kompetenzprogression entsprechen würde. Man geht hier davon aus, dass eine gewisse Selbständigkeit im Handeln notwendig ist, um sicher, glaubwürdig und mit Konstanz arbeiten zu können. Nichtsdestotrotz kann die Progression von einem Niveau zum anderen nicht streng linear verstanden werden. Die beurteilende Person wird dementsprechend ihr Urteilsvermögen der Situation angemessen anwenden.

Ebenso zu Bedenken Anlass gibt mitunter das Kriterium der Kreativität, weil man dafür hält, dass routinemässige Aufgaben keiner Kreativität bedürfen. Hier wir hingegen davon ausgegangen, dass in jeglicher menschlichen Aktivität, auch die einfachste, die Möglichkeit von kreativen Anpassungen und Verbesserungen möglich ist.

	Beschreibung des Niveaus	Kriterium
1	Der/die Lernende ist fähig, einzelne einfache, gut definierte und strukturierte Situationen unter direkter Aufsicht oder mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	(Einstieg)
2	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche einfache, gut definierte und strukturierte Situationen mit unmittelbarer Rückfragemöglichkeit zu bewältigen.	Transfer
3	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, einfache, gut definierte und strukturierte Situationen in bekannter Umgebung routinemässig, selbständig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie
4	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche Situationen in unterschiedlichen Umgebungen routinemässig, selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit
5	Der/die Lernende ist fähig, ähnliche, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig und zuverlässig zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit + Komplexität
6	Der/die Lernende ist fähig, neue, anforderungsreiche wenig definierte und strukturierte (komplexe) Situationen selbständig, zuverlässig, kreativ und unter Berücksichtigung von Alternativen zu bewältigen.	Transfer + Autonomie + Zuverlässigkeit + Komplexität + Kreativität

Tab. 1: Niveauskala zur Beurteilung der Kompetenzen

Es ist durchaus einsichtig, dass die Anwendung der Beurteilungsskala der individuellen Interpretation der beurteilenden Person ausgesetzt ist. Um eine möglichst hohe Zuverlässigkeit und Vergleichbarkeit der Beurteilung zu erreichen, werden im Folgenden zu jeder der 12 Kompetenzen des Kompetenzprofils Beispiele von Handlungen auf jedem Niveau angegeben. Der damit einhergehende bessere Konkretisierungsgrad sollte für die Beurteilungsperson eine zusätzliche, illustrierende Basis liefern und das gemeinsame Verständnis fördern.

Es wird empfohlen, dass sich die beurteilende Person sich zuerst ein eigenes Bild des erreichten Niveaus macht und sich dabei überlegt, ob das entsprechende Kriterium erfüllt ist. Danach kann anhand eines Beispiels aus folgender Liste ein Kontrollvorgang vorgenommen werden.

**Kompetenz 1:
VERHALTEN IM TEAM**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent verfügt über Teamgeist und die Fähigkeit zur Teamarbeit. Sie/er ist insbesondere in der Lage, ihren/seinen Platz im Team zu finden, mit allen anderen Mitarbeitenden zu interagieren, ihre/seine Arbeit zu organisieren und mit verschiedenen Situationen umzugehen.

Niveau 1:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent wendet, in Zusammenarbeit mit den Anderen, den wöchentlichen Arbeitsplan an und beherrscht die Aufgaben (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.) die ihr/ihm zugeteilt wurden.

Niveau 2:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, einen/eine Kollegen/Kollegin zu ersetzen indem sie/er ihre/seine Aufgaben unter unmittelbarer Rückfragemöglichkeit übernimmt (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.)

Niveau 3:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, einen/eine Kollegen/Kollegin zu ersetzen indem sie/er ihre/seine Aufgaben selbständig übernimmt (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.)

Niveau 4:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent stellt einen wöchentlichen Arbeitsplan auf, indem sie/er die laufenden Aufgaben, nach einem vorher festgelegten Verteiler, zuteilt (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.)

Niveau 5:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent stellt einen wöchentlichen Arbeitsplan auf und teilt in gerechter Art und Weise die laufenden Aufgaben (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.) ein. Sie/er berücksichtigt dabei ein Abwechseln der Aufgaben, die individuellen Fähigkeiten, die Arbeitszeiten und die internen Regeln der Apotheke. Sie/er bespricht den Plan, der aufgestellt wurde, mit dem Verantwortlichen.

Niveau 6:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent stellt einen wöchentlichen Arbeitsplan auf und teilt in gerechter Art und Weise die laufenden Aufgaben (Reinigung, Verwaltungsarbeiten, Lieferungen, etc.) ein. Sie/er berücksichtigt dabei ein Abwechseln der Aufgaben, die individuellen Fähigkeiten, die Arbeitszeiten und den persönlichen Forderungen der Kollegen. Dazu kontaktiert sie/er alle Mitglieder des Teams. Sie/er fasst einen kurzen Bericht, stellt in einer Analyse mögliche Probleme vor und macht Verbesserungsvorschläge in Bezug auf den Ablauf und die Organisation.

**Kompetenz 2:
WARENBEWIRTSCHAFTUNG**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist mit den Regeln und Mechanismen der Lagerverwaltung vertraut und folglich in der Lage, die Warenbewirtschaftung zu verwalten und das Sortiment im Lager zu überwachen.

Niveau 1:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent kennt die Bedeutung der Warenbewirtschaftung, des Lagers und der Wochen- Bestandesliste.

Niveau 2:

Aus der Wochen-Bestandesliste geht hervor, wenn sich von den Produkten A, B, C nicht die vorgeschriebenen Mengen am Lager befinden. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist fähig, die Liste direkt im Lager zu überprüfen und das Lager in Ordnung zu bringen.

Niveau 3:

Aus der Wochen-Bestandesliste geht hervor, wenn sich von den Produkten A, B, C nicht die vorgeschriebenen Mengen am Lager befinden. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent erstellt einen Bestellplan, der die Liefer- und Versandbedingungen enthält (die entsprechenden Kommunikationswege, wie Telefon oder E-Mail, Bestelldatum, voraussichtliches Lieferdatum, Behandlung der Produkte während des Transports usw.).

Niveau 4:

Aus der Wochen-Bestandesliste geht hervor, wenn sich von den Produkten A, B, C nicht die vorgeschriebenen Mengen am Lager befinden. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent erstellt einen Bestellplan, der die Liefer- und Versandbedingungen enthält (die entsprechenden Kommunikationswege, wie Telefon oder E-Mail, Bestelldatum, voraussichtliches Lieferdatum, Behandlung der Produkte während des Transports usw.) und nimmt die Bestellungen vor.

Niveau 5:

Aus der Wochen-Bestandsliste geht hervor, wenn sich von den Produkten A, B, C nicht die vorgeschriebenen Mengen am Lager befinden. Bei der Ausführung der Bestellung gemäss Bestellplan wird die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent informiert, dass der übliche Lieferant das Produkt B nicht vorrätig hat. Sie/er sucht einen anderen Lieferanten und führt eine neue Bestellung aus.

Niveau 6:

Aus der Wochen-Bestandsliste geht hervor, wenn sich von den Produkten A, B, C nicht die vorgeschriebenen Mengen am Lager befinden. Dabei ist festzustellen, dass bei verschiedenen Medikamenten und Lieferanten regelmäßig Lieferungsprobleme bestehen. Sie / er entwirft Vorschläge für eine neue Organisation der Warenbewirtschaftung mit alternativen Lieferanten und Produkten.

**Kompetenz 3:
HYGIENE UND SICHERHEIT**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent tritt gepflegt auf, trägt Sorge zu Sauberkeit und Hygiene in der Apotheke. Sie/er überwacht die Vorschriften für Arbeitssicherheit und Umweltschutz innerhalb der Apotheke und gegenüber der Kundschaft und hält diese selber ein.

Niveau 1:

Ein Pflegeheim bringt verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent befolgt die Anweisungen des Apothekers hinsichtlich Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind.

Niveau 2:

Ein Pflegeheim bringt angebrochene und verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent macht eine Grobaufteilung in zwei Gruppen und befolgt die Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind.

Niveau 3:

Ein Pflegeheim bringt angebrochene und verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent macht eine Grobaufteilung in zwei Gruppen und befolgt die Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind. Sie trennt bei den Medikamenten die noch gültigen und verfallenen voneinander.

Niveau 4:

Ein Pflegeheim bringt angebrochene und verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent sortiert die Artikel und befolgt die Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind. Sie trennt bei den Medikamenten die noch gültigen und abgelaufenen voneinander, bei den Chemikalien macht sie die Trennung nach interner Vorschrift.

Niveau 5:

Ein Pflegeheim bringt angebrochene und verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent sortiert die Artikel und befolgt die Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind. Sie trennt bei den Medikamenten die noch gültigen und verfallenen voneinander, zudem trennt sie zusätzlich diejenigen mit toxischen Inhaltsstoffen. Bei den Chemikalien macht sie die Trennung und Lagerung und Vorbereitung zur Entsorgung nach interner Vorschrift, respektive kantonalen Vorgaben.

Niveau 6:

Ein Pflegeheim bringt angebrochene und verfallene Medikamente und Chemikalien zur Entsorgung zurück. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent bearbeitet die Retoure selbständig und befolgt die Maßnahmen der Arbeitssicherheit und Umweltschutz bei der Bearbeitung, sowie der Aufbewahrungsbedingungen, die jedem dieser Produkte eigen sind. Sie überprüft dabei die internen Vorschriften und macht zuhanden des Apothekers/der Apothekerin, wenn nötig Verbesserungsvorschläge. Zudem erstellt sie eine Checkliste, welche den Ablauf vereinfacht und standardisiert.

**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.

Niveau 1:

Ein Kunde verlangt eine Hustenteemischung. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent hilft der Apothekerin/dem Apotheker bei der Vorbereitung.

Niveau 2:

Ein Kunde verlangt eine Hustenteemischung. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent bereitet die verschiedenen Teesorten vor und hilft der Apothekerin/dem Apotheker bei der Zubereitung.

Niveau 3:

Ein Kunde verlangt eine Hustenteemischung. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent bereitet die verschiedenen Teesorten vor und stellt die Mischungen routiniert nach den Vorgaben des Apothekers/der Apothekerin her.

Niveau 4:

Ein Kunde/eine Kundin verlangt eine Teemischung auf Rezept. Die Pharma-Assistentin bereitet die Teemischung nach den ärztlichen Anweisungen auf dem Rezept und nach den Vorgaben des Apothekers/der Apothekerin zu.

Niveau 5:

Ein Kunde/eine Kundin verlangt verschiedene Teemischungen auf Rezept. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent bereitet die verschiedenen Teemischungen vor, und stellt dann die Teemischungen nach den ärztlichen Anweisungen auf dem Rezept und internen Vorgaben her.

Niveau 6:

Ein Kunde/eine Kundin verlangt ein Mittel gegen Husten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent bietet ihm an, einen geeigneten Tee zuzubereiten. Dabei schlägt sie eine Alternative für eine – üblicherweise in Hustenteemischungen verwendete – Arzneidroge vor, die dem Kunden überhaupt nicht schmeckt und bereitet sie zu.

**Kompetenz 5:
EINFACHER VERKAUF**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, die üblichen Situationen der Verkaufstätigkeit selbständig zu bewältigen. Dazu nutzt sie/er ihre/seine Fachkenntnisse, um den Erwartungen der Kundin/des Kunden gerecht zu werden und kennt ihre/seine Grenzen.

Niveau 1:

Ein Kunde / eine Kundin verlangt ein bestimmtes Produkt zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent empfängt den Kunden / die Kundin und erkundigt sich, ob die Anwendung (Dosierung usw.) bekannt ist. Wenn nicht, zieht sie/er eine/einen Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen bei.

Niveau 2:

Ein Kunde / eine Kundin verlangt ein bestimmtes Produkt zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent empfängt des Kunden / der Kundin und erkundigt sich, ob die Anwendung (Dosierung usw.) bekannt ist. Wenn nicht, informiert sie den Kunden / die Kundin entsprechend.

Niveau 3:

Ein Kunde / eine Kundin bittet um Informationen über das Angebot an Produkten zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent gibt dem Kunden/der Kundin erste sachgerechte Informationen und zieht falls notwendig eine/einen Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen bei.

Niveau 4:

Ein Kunde / eine Kundin bittet um Informationen über das Angebot an pflanzlichen Produkten zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin stellt die Eigenschaften der verschiedenen Produkte vor und berät den Kunden gemäss dessen individuellen Bedürfnissen. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent informiert den Kunden über die Anwendung (Dosierung usw.) des gewählten Produkts.

Niveau 5:

Ein Kunde / eine Kundin bittet um Informationen über das Angebot an Produkten zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent informiert sich über mögliche Probleme bei der Einnahme von Medikamenten (Allergie auf bestimmte Stoffe usw.). Sie empfiehlt das am besten geeignete Produkt und stellt sicher, dass es keine Inhaltsstoffe enthält, die der Kunde nicht verträgt.

Niveau 6:

Ein Kunde / eine Kundin bittet um Informationen über das Angebot an Produkten zur Behandlung einer Pollenallergie. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent informiert sich über mögliche Probleme bei der Einnahme von Medikamenten (Allergie auf bestimmte Stoffe usw.). Sie bietet mehrere Alternativen sowohl aus dem schulmedizinischen als auch dem phytotherapeutischen Segment an und findet dabei heraus, ob der Kunde eher zu «sanften Heilmethoden» tendiert. Sie berät den Kunden zusätzliche zu vorbeugenden Massnahmen, mit denen er seine allergischen Reaktionen auf Pollen mindern kann, sowie zu verschiedenen Therapien (Allergietests usw.).

**Kompetenz 6:
UMGANG MIT REZEPTEN**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent ist in der Lage, alle Tätigkeiten zur Verwaltung und Bearbeitung von Rezepten auszuführen. Dies betrifft sowohl einfache Routinearbeiten als auch die Behandlung komplexer Fälle. Dabei muss sie/er sich auf den geltenden rechtlichen Rahmen und die Vorschriften stützen, welche die Beziehungen zwischen den verschiedenen Institutionen regeln. Sie/er kennt ihre/seine Grenzen und ist stets in der Lage zu entscheiden, wann sie/er die Apothekerin/den Apotheker hinzuzieht.

Niveau 1:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung entgegen, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes und die Versicherungsdeckung des Kunden und lässt sich die Richtigkeit von einer Apothekerin/einem Apotheker bestätigen.

Niveau 2:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung entgegen, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes und die Versicherungsdeckung des Kunden und überprüft die Vertragsbestimmungen der entsprechenden Krankenkasse.

Niveau 3:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung entgegen, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes, die Versicherungsdeckung des Kunden und überprüft die Vertragsbestimmungen der entsprechenden Krankenkasse. Sie informiert den Kunden über Artikel der LPPV (und NLP bei fehlender Zusatzversicherung) und bittet eine erfahrene Pharma-Assistentin um Hilfe bei der Fakturierung.

Niveau 4:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung entgegen, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes, die Versicherungsdeckung des Kunden und überprüft die Vertragsbestimmungen der entsprechenden Krankenkasse. Sie informiert den Kunden über Artikel der LPPV (und NLP bei fehlender Zusatzversicherung), kassiert diese ein oder führt die Fakturierung anschliessend via Krankenkasse durch.

Niveau 5:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung entgegen, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes. Sie stellt fest, dass es abgelaufen ist. Sie überprüft die letzten Bezüge und stellt sicher, dass der Kunde eine neue Packung benötigt. Sie entschliesst sich, nach Absprache mit dem Apotheker, dem Kunden die Packung abzugeben, kontrolliert die Versicherungsdeckung des Kunden und macht den entsprechenden Eintrag im Dossier.

Niveau 6:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt von einem Stammkunden eine ärztliche Verordnung abgibt, kontrolliert die Gültigkeit des Rezeptes und stellt fest, dass es abgelaufen ist. Sie überprüft die letzten Bezüge und stellt sicher, dass der Kunde eine neue Packung benötigt. Sie nimmt nach Absprache mit dem Apotheker Kontakt mit dem Arzt auf, um das Einverständnis des Arztes einzuholen und das nötige Rezept zu bestellen. Nach der Kontrolle der

Versicherungsdeckung gibt sie das Medikament ab und macht den entsprechenden Eintrag im Dossier.

Kompetenz 7: KONTAKTE ZU PARTNERN IM GESUNDHEITSWESEN

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent erkennt Situationen, in denen – insbesondere in Bezug auf die Rezepte und Arzneimittel – weitere Informationen notwendig sind, und nimmt nach Absprache mit der Apothekerin/dem Apotheker und unter Einhaltung der entsprechenden Diskretion und Sensibilität Kontakt mit Partnern im Gesundheitswesen auf.

Niveau 1:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie informiert die Apothekerin/den Apotheker darüber.

Niveau 2:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie stellt dem Kunden Fragen und versucht herauszufinden, weshalb er ein Rezept eines anderen Arztes vorweist.

Niveau 3:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie stellt dem Kunden einige Fragen und versucht herauszufinden, weshalb er ein Rezept eines anderen Arztes vorweist. Sie informiert anschließend die Apothekerin/den Apotheker darüber.

Niveau 4:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie stellt dem Kunden einige Fragen und versucht herauszufinden, weshalb er ein Rezept eines anderen Arztes vorweist. Sie bespricht den Fall mit der Apothekerin/dem Apotheker und macht Vorschläge für das weitere Vorgehen (Kontakt mit der Arztpraxis, mit Betreuungspersonen, usw.).

Niveau 5:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie stellt dem Kunden einige Fragen und versucht herauszufinden, weshalb er ein Rezept eines anderen Arztes vorweist und ob es eine Dosierungsänderung gegeben hat. Sie bespricht mit der Apothekerin/dem Apotheker das weitere Vorgehen. Sie nimmt anschliessend Kontakt mit der Arztpraxis auf, klärt den Fall ab und bespricht mit dem Apotheker den nächsten Schritte.

Niveau 6:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent vermutet, dass ein Kunde ein Medikament missbraucht, denn sie bemerkt, dass das vorgewiesene Rezept von einem anderen Arzt ausgestellt wurde als normalerweise und der letzte Bezug erst vor ein paar Tagen war. Sie stellt dem Kunden

einige Fragen und versucht herauszufinden, weshalb er ein Rezept eines anderen Arztes vorweist und ob es eine Dosierungsänderung gegeben hat. Sie bespricht mit der Apothekerin/dem Apotheker das weitere Vorgehen. Sie nimmt anschliessend Kontakt mit der Arztpraxis auf, klärt den Fall ab und informiert den Apotheker über die nächsten Schritte. Die Pharma-Assistentin erklärt dem Kunden das weitere Vorgehen und motiviert ihn, Kontakt mit seinem Hausarzt aufzunehmen.

**Kompetenz 8:
ADMINISTRATIVE ARBEITEN**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent führt einfache Sekretariatsaufgaben aus. Dazu setzt sie/er den Computer, die dazugehörigen Programme und die entsprechenden Arbeits- und Organisationstechniken ein.

Niveau 1:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen und leitet den Anruf an die zuständige Person im Team weiter.

Niveau 2:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen, gibt regelkonform Auskunft und leitet die Angaben an die zuständige Person im Team weiter.

Niveau 3:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen, gibt regelkonform Auskunft, überprüft die Richtigkeit der Reklamation und leitet die Angaben an die zuständige Person im Team weiter.

Niveau 4:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen, gibt regelkonform Auskunft, überprüft die Richtigkeit der Reklamation und entscheidet sich, ob sie das Problem selbständig lösen kann oder ob sie die zuständige Person im Team kontaktiert.

Niveau 5:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen, gibt regelkonform Auskunft, überprüft die Richtigkeit der Reklamation, kontaktiert die Ansprechperson bei der Krankenkasse (telefonisch oder per e-mail) und veranlasst die nötigen Schritte um das Problem zu lösen.

Niveau 6:

Eine Krankenkasse beanstandet eine Abrechnung per Telefon. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt diese Beanstandung entgegen, gibt regelkonform Auskunft, überprüft die Richtigkeit der Reklamation, kontaktiert die Ansprechperson bei der Krankenkasse (telefonisch oder per e-mail) und veranlasst die nötigen Schritte um das Problem zu lösen.
Sie erstellt eine Notiz über die verschiedenen unternommen Schritte (Kontaktpersonen, Abläufe), welche die Nachvollziehbarkeit der Reklamationen erleichtert.

**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.

Niveau 1:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) welche ihr vom Apotheker/der Apothekerin angegeben werden.

Niveau 2:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die gängigen Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) und informiert den Kunden unter der Aufsicht des Apothekers/der Apothekerin.

Niveau 3:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die gängigen Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) und informiert den Kunden unter der Aufsicht des Apothekers/der Apothekerin. Anhand der Hinweise des Apothekers/der Apothekerin stellt sie die Reiseapotheke zusammen.

Niveau 4:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die gängigen Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) und informiert den Kunden. Sie macht, nach Absprache mit dem Apotheker/der Apothekerin, Vorschläge für eine Reiseapotheke und stellt sie zusammen.

Niveau 5:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die gängigen Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) und informiert den Kunden über die notwendigen Routine-Impfungen und Medikamente. Sie stellt die Reiseapotheke zusammen.

Niveau 6:

Ein Kunde, welcher eine Reise nach Peru vorbereitet, verlangt Ratschläge zu prophylaktischen Massnahmen, zu Produkten, welche er sinnvollerweise dabei haben sollte und Informationen zu gesundheitlichen Risiken im Land. Die Pharma-Assistentin konsultiert die gängigen

Informationsquellen (Internetseiten, andere Quellen) und informiert den Kunden über die notwendigen Routine-Impfungen und die zuständigen Impfstellen (Ärzte, Impfzentren). Sie bereitet eine adäquate Reiseapotheke vor, welche die Ansprüche des Kunden erfüllt und diskutiert mit dem Kunden die Vor- und Nachteile.

**Kompetenz 10:
VERKAUFSFÖRDERUNG**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent kennt die Techniken und Grundsätze der Verkaufsförderung und kann sie im Apothekenbereich umsetzen.

Niveau 1-2:

Der Herbst kommt und die Hersteller und Aussendienstmitarbeiter unterbreiten ihre Spezialangebote zu den Erkältungsprodukten. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent hilft dem Apotheker/der Apothekerin bei der Planung/Vorbereitung der Schaufenster.

Niveau 3:

Der Herbst kommt und die Hersteller und Aussendienstmitarbeiter unterbreiten ihre Spezialangebote zu den Erkältungsprodukten. Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent sammelt die Angebote, unterbreitet sie dem Apotheker/der Apothekerin und hilft ihm bei der Planung/Vorbereitung der Schaufenster.

Niveau 4:

Der Herbst kommt, die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent überprüft die Spezialangebote zu den Erkältungsprodukten, informiert den Apotheker/die Apothekerin und löst die Bestellung aus. Sie bereitet die Schaufenster nach Angaben der Hersteller und/oder des Apothekers vor.

Niveau 5:

Der Herbst kommt, die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent überprüft die Spezialangebote zu den Erkältungsprodukten, informiert den Apotheker/die Apothekerin und löst die Bestellung aus. Sie unterbereitet dem Apotheker/der Apothekerin Vorschläge für die Schaufenster und realisiert die Gestaltung.

Niveau 6:

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent überprüft die saisonalen Spezialangebote, informiert den Apotheker/die Apothekerin und löst die Bestellung aus. Sie unterbereitet dem Apotheker/der Apothekerin Vorschläge für die Schaufenster und realisiert die Gestaltung. Sie berücksichtigt regionale und saisonale Änderungen, wie Weihnachten, Fasnacht usw.

**Kompetenz 11:
SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN/
DES PHARMA-ASSISTENTEN ALS BERUFSPERSON**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent nimmt ihre/seine berufliche Verantwortung auch gegenüber ihrem/seinem sozialen Umfeld wahr. Sie/er ist in der Lage, ihre/seine Arbeit selbstkritisch zu beurteilen, und ist sich ihrer/seiner Fähigkeiten und Grenzen bewusst. Dadurch kann sie/er ihre/seine persönlichen Kompetenzen aktiv mitentwickeln. Sie/er übernimmt die Verantwortung für die persönliche Fortbildung, um mit den Entwicklungen im Beruf und auf dem Arbeitsmarkt Schritt zu halten.

Niveau 1:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf „Pharma-Assistentin“. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes zu beschreiben.

Niveau 2:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf «Pharma-Assistentin. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist dank ihrer Berufserfahrung in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes zu beschreiben dessen schönen sowie problematischen Seiten aufzeigen.

Niveau 3:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf «Pharma-Assistentin. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist dank ihrer Berufserfahrung in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes und dessen schönen sowie problematischen Seiten zu beschreiben. Sie kann zudem die an eine interessierte junge Person gestellten Anforderungen angeben.

Niveau 4:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf «Pharma-Assistentin. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist dank ihrer Berufserfahrung in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes und dessen schönen sowie problematischen Seiten zu beschreiben. Sie kann zudem die an eine interessierte junge Person gestellten Anforderungen aufzeigen und Auskünfte über den Ablauf der Ausbildung angeben.

Niveau 5:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf «Pharma-Assistentin. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist dank ihrer Berufserfahrung in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes zu beschreiben und dessen schönen sowie problematischen Seiten zu beschreiben. Sie kann zudem die an eine interessierte junge Person gestellten Anforderungen aufzeigen und Auskünfte über den Ablauf der Ausbildung und Weiterbildung angeben.

Niveau 6:

Ein Stammkunde erkundigt sich bei der Pharma-Assistentin/einen Pharma-Assistenten über den Beruf «Pharma-Assistentin. Seine Tochter möchte diese Ausbildung gerne machen. Die Pharma-Assistentin ist dank ihrer Berufserfahrung in der Lage, die wichtigsten Merkmale des Berufes zu

beschreiben und die positiven und negativen Punkte gegeneinander abzuwägen. Sie kann zudem den Beruf mit anderen ähnlichen vergleichen und gibt Auskünfte über die Aus- und Weiterbildung. Sie gibt Beispiele zur Rolle der Pharma-Assistentin und problematisiert künftige Veränderungsmöglichkeiten im Arbeitsfeld Pharmazie (Dorfapotheke, Grossisten, Spitalapotheke usw.).

**Kompetenz 12:
SELBSTVERSTÄNDNIS DER PHARMA-ASSISTENTIN/ DES PHARMA-
ASSISTENTEN IM GESELLSCHAFTLICHEN UND KULTURELLEN
KONTEXT**

Die Pharma-Assistentin/der Pharma-Assistent versteht sich sowohl als Individuum als auch als soziale und kulturelle, in die Gesellschaft integrierte Person. Sie/er verfügt über die notwendigen Ressourcen, um selbstbewusst, offen und konstruktiv mit der Kultur in ihren verschiedenen Formen umzugehen. Sie/er ist fähig, sich mit sozialen, politischen und wirtschaftlichen Themen auseinanderzusetzen. Damit beteiligt sie/er sich als aktive und verantwortungsvolle Bürgerin und Bürger am Leben der Gemeinschaft.

Niveau 1:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent versteht die Begriffe.

Niveau 2:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent kennt die Begriffe, kann aktiv zuhören und Klärungsfragen stellen.

Niveau 3:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent kennt die Begriffe und kann Beispiele aus der Praxis vorbringen.

Niveau 4:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent ist in der Lage einige Argumente für und wider diese Möglichkeit anzubringen.

Niveau 5:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent zeigt den Kolleginnen die Konsequenzen auf, welche eine derartige Empfehlung für die Reduktion der Gesundheitskosten und für die Rolle der Apotheke sowie deren betriebswirtschaftlichen Dimension haben kann.

Niveau 6:

Im Rahmen einer Teamsitzung wird darüber diskutiert, ob Generika an Stelle von Markenmedikamenten empfohlen werden sollten. Die Pharma-Assistentin / der Pharma-Assistent zeigt den Kolleginnen die Konsequenzen auf, welche eine derartige Empfehlung für das Verhalten der Kundinnen und Kunden, für die Reduktion der Gesundheitskosten, für die Rolle der Apotheke sowie deren betriebswirtschaftlichen Dimension und für die Marktstrategie der Pharmaindustrie haben kann. Sie/er ist in der Lage, Beziehungen zwischen diesen Variablen herzustellen.