

VORGEGEBENE PRAKTISCHE ARBEIT

1. Einführung (obligatorischer Teil)

1.1 Zeitaufteilung

Die praktische Prüfung dauert genau zwei Stunden. Sie ist in drei Teile gegliedert:

Kundenbetreuung: 45 bis 60 Minuten

Pharmazeutisch-technisch: 30 bis 45 Minuten

Betriebsorganisation: 30 bis 45 Minuten

Die genaue Aufteilung wird kantonal im Voraus festgelegt und muss für alle Kandidatinnen und Kandidaten gleich sein.

Die Experten können zwischen den einzelnen Prüfungsteilen eine kurze Pause einschalten.

1.2 Prüfungsort

Kundenbetreuung und Betriebsorganisation werden im Lehrgeschäft geprüft, pharmazeutisch-technische Arbeiten können entweder im Lehrgeschäft oder an einem zentralen Ort geprüft werden.

Damit für alle Kandidatinnen/Kandidaten die gleichen Bedingungen gelten, sollten die Prüfungen im Lehrgeschäft während der Ladenöffnungszeit stattfinden.

1.3 Experten

Ein Expertenteam besteht aus mindestens zwei Personen, wovon mindestens eine Apothekerin oder Apotheker sein muss. Die Experten haben keine Verbindung zum Lehrbetrieb der Kandidatin/des Kandidaten.

Prüfungsexperten haben nach Möglichkeit den Grund- und Weiterbildungskurs EHB besucht.

1.4 Benotung

Die Schlussnote „VPA“ ist eine halbe oder ganze Note. Das Verhältnis der einzelnen Teilgebiete ist folgendermassen:

Kundenbetreuung: 50% (100 Punkte)

Betriebsorganisation: 25% (50 Punkte)

pharmazeutisch-technische Arbeiten: 25% (50 Punkte)

Total 200 Punkte

Die Prüfung ist bestanden mit einer Schlussnote 4. Dies entspricht einer 60%-igen Leistung.

1.5 Unterlagen

Die Kandidatin/der Kandidat darf während der gesamten Prüfung die Lerndokumentation, Fachliteratur und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse nutzen. Die Prüfungsexperten dürfen die Lerndokumentation nicht einsehen.

1.6 Zeitfenster

Die praktischen Prüfungen sollten abgeschlossen sein, bevor die schulischen Prüfungen beginnen. Ausnahme: Wenn eine Prüfung kurzfristig verschoben werden muss (z.B. wegen Krankheit), kann das Ersatzdatum während der schulischen Prüfungszeit sein.

1.7. Spezifikationen zu den einzelnen Prüfungsteilen

Alle Aufgaben sollten im Voraus nach einem bestimmten Raster, das kantonal festgelegt wird, vorbereitet werden.

1.7.1 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung umfasst mehrere Verkaufssituationen, davon mind. 1 Rezeptverkauf, mind. 1 Parapharmazie-Verkauf und mind. 2 OTC Verkäufe mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad.

Ein Experte/eine Expertin ist Kunde/Kundin, der/die andere protokolliert und ist zuständiger Apotheker/zuständige Apothekerin.

1.7.2 Betriebsorganisation

Sie umfasst alle Arbeiten, die von einer Pharma-Assistentin erledigt werden, ausser der pharmazeutisch-technischen Arbeiten oder dem direkten Verkauf.

Ein Experte/eine Expertin stellt die Aufgabe und kann zusätzlich während der Prüfung Fragen stellen, der/die andere protokolliert.

1.7.3 Pharmazeutisch-technische Arbeiten

Ein Experte/eine Expertin stellt die Aufgabe und kann zusätzlich während der Prüfung Fragen stellen, der/die andere protokolliert.

Wird die pharmazeutisch-technische Prüfung zentral durchgeführt, ist es notwendig, dass jeweils zwei Experten eine Kandidatin/einen Kandidaten beurteilen. Die Empfehlung lautet: Zwei Experten für zwei Kandidaten, bei idealen räumlichen Voraussetzungen können maximal zwei Experten für vier Kandidaten eingesetzt werden.

2. Hinweise und Empfehlungen (nicht obligatorisch)

2.1 Allgemeines

Die Prüfungsorte (= die Ausbildungsbetriebe) erhalten vor der Prüfung ein Schreiben des Chefexperten:

- Der Ausbilder/die Ausbilderin hält sich während der Prüfung im Hintergrund.
- Für alle Prüfungssituationen muss Platz eingeräumt werden. Die Kandidatin/der Kandidat muss voll arbeitsfähig sein und benötigt eine PC-Arbeitsstation, eine Kasse, einen Arbeitsplatz und einen Besprechungsplatz. Er/sie muss Zugang zu allen Arbeitsunterlagen und technischen Einrichtungen haben.

Die Experten dürfen die einzelnen Systeme in den Apotheken nicht hinterfragen oder beurteilen – sie sind keine Visitatoren. Sie sind während der Prüfung ständig bei der Kandidatin/dem Kandidaten und folgen allen Handlungen. Sie führen während der Prüfung keine Privatgespräche.

Kantonal sollten das genaue Vorgehen während der Prüfung und der Bewertungsmodus mit allen Experten abgesprochen sein. Die Protokollführung muss im Voraus genau besprochen werden und sollte nachher ausgewertet werden. Es empfiehlt sich, eine zentrale Stelle einzurichten, die alle Protokolle sammelt, kontrolliert und vergleicht.

Teambildung unter allen Experten ist wichtig, Vertrauen untereinander und absolute Verschwiegenheit sind unabdingbar.

2.2 Kundenbetreuung

Jeder Kanton wählt sein Beurteilungssystem.

Dabei muss sichergestellt werden, dass alle beratungsrelevanten Punkte bewertet werden. Deshalb empfehlen wir die Anwendung eines Rasters (siehe separater Anhang).

Das Fachwissen der Kandidatin/des Kandidaten darf nicht direkt gewertet werden. Bei der Kundenbetreuung muss dem Kundennutzen jedoch ebenfalls Gewicht verliehen werden. Ein Verkauf kann theoretisch von der Technik und dem Ablauf her in Ordnung sein, doch es wurde z.B. ein Produkt empfohlen, das für die beschriebene Situation nicht geeignet ist, d.h., der Endverbraucher hat keinen grossen Nutzen von diesem Produkt, obwohl es richtig empfohlen und verkauft wurde.

Vom Ablauf her empfiehlt es sich, mit zwei einfachen Standardsituationen zu beginnen (Kunde verlangt etwas Bestimmtes, Unproblematisches).

Reserveaufgaben sollten immer greifbar sein, falls die vorgegebene Zeit nicht ausgefüllt werden kann.

2.3 Betriebsorganisation

Die Einführung eines Rasters in der Betriebsorganisation ist schwierig, da die möglichen Aufgaben sehr unterschiedlich sind. Folgende vier Eigenschaften werden empfohlen und können bei der Bewertung berücksichtigt werden (siehe neutraler Protokollraster als separater Anhang):

Kenntnisse: schlecht / ungenügend / genügend / gut (Total: 20 Punkte)

**Selbstständigkeit,
Aufgabenerfassung:** schlecht / ungenügend / genügend / gut (Total: 10 Punkte)

Zuverlässigkeit: schlecht / ungenügend / genügend / gut (Total: 10 Punkte)

Speditives Arbeiten: schlecht / ungenügend / genügend / gut (Total: 10 Punkte)

Mögliche Aufgaben:

- Bestellungen entgegennehmen (Kunden, Ärzte, schriftlich, telefonisch, per Fax, per Mail, usw.) und ausführen (bereitlegen, bestellen, fakturieren)
- Bestellungen selbst aufgeben (Grossisten, verschiedene Lieferanten, telefonisch, schriftlich, elektronisch)
- Ware versorgen (First in-First out, Lagerbedingungen)
- Bereitstellen von Rezepten (z.B. Auflösen von Antibiotikasirup, Homöopathische Rezepte, usw.)
- Lieferscheine erstellen
- Faktura erstellen
- Kenntnis der Krankenkassenmodalitäten (KVG-Regeln, LOA-Regeln, Covercard, usw.)
- Generikasubstitution
- Krankenkassenabschluss (theoretisch)
- Mietgegenstände bearbeiten (Formulare ausfüllen, MiGel kennen)
- Reklamationen von Kunden entgegennehmen und bearbeiten (telefonisch, schriftlich)
- Mahnungen (Rezepte anfordern usw.)
- Chargenrückrufe erledigen
- Kompressionsstrümpfe anmessen, Materialkenntnisse, Bestellung ausführen
- Bandagen anmessen, Materialkenntnisse, Bestellung ausführen
- Ausländische Rezepte

2.4 Pharmazeutisch-technische Arbeiten

- Hygienische Vorkehrungen werden notiert und gewertet. (Händedesinfektion oder Hände waschen, Arbeitsplatzvorbereitung: allenfalls nachfragen, wie Praxis in dieser Apotheke ist)
- Beschriftung (Etiketten): Etiketten sollen bewertet werden. Es ist also darauf zu achten, dass sie bis zum Schluss der Prüfung vorhanden sind. Arbeitsvorgang allenfalls früher abbrechen. Die Etiketten müssen die notwendigen Angaben enthalten (Warnvorschriften, „Nicht einnehmen“, Haltbarkeit, Rezeptbuch- oder Chargennummer. falls notwendig).
- Die Apotheke ist zur Dokumentation ihrer Herstellung verpflichtet. Ob die Kandidatin eine Dokumentation macht, ist zu werten. Wie sie dies tut, nicht (allenfalls nachfragen, wie Praxis in dieser Apotheke ist).
- Schutzmassnahmen bei toxischen Substanzen: Die Kandidatin muss sich allfälliger Gefahren bewusst sein.
- Zusatzfragen betreffend gesetzlicher Vorschriften oder Wirkungen der betreffenden Substanzen dürfen gestellt und bewertet werden (in einem „vernünftigen“ Rahmen).
- Berechnungen: müssen von der Kandidatin selbstständig ausgeführt werden. Notwendige Hilfestellungen dokumentieren und werten. Falsche Ausrechnungen korrigieren und werten.
- Das korrekte Austaxieren ist zu bewerten. Arbeitsvorgang allenfalls früher abbrechen, um die Taxierung vollständig beurteilen zu können. Die Baslertaxe hat keine rechtliche Verbindlichkeit.

Die möglichen Aufgaben sollten kantonal festgelegt werden (da sie den regionalen Gepflogenheiten angepasst sein müssen) und den Lehrbetrieben bekannt gegeben werden mit einer Liste der notwendig vorhandenen Substanzen und Labormaterial (Beispiele siehe Anhang). Die Beispiele können beliebig variiert werden (Konzentrationen, Teesorten etc.). Es empfiehlt sich, darauf zu achten, dass keine hoch toxischen, sehr aggressiven (z.B. konz. Säuren) und keine allzu teuren Substanzen verwendet werden.

Folgende Themen aus der allgemeinen Berufskunde können im Rahmen der Laborarbeiten abgefragt und geprüft werden:

Fraktioniermethoden, Dichte, Chemikalienkunde, Wasserqualitäten, Hilfsstoffe, Chemikalienrecht, Alkoholgesetz

(siehe Rastervorschlag als separater Anhang)

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: _____

Erarbeitet durch: pharmaSuisse, Schweizerischer Apothekerverband und der Kommission für Berufsentwicklung & Qualität für Pharma-Assistentinnen / Pharma-Assistent EFZ