



**Position 2 A:**

**HKB b: Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln**

**HK e1: Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen**

**HK e2: Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten**

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
.....	.....

**Einleitung:**

**Detaillierte Informationen zur Kundensituation**

Das Gespräch dauert **rund 20 Minuten** und enthält folgende Punkte (total zwei Gespräche Position 2; 45 Minuten):

- **Identifikation:**
- **Abrechnungsmodalitäten (Erstattungsart: KK, IV, Unfall, Militär, SL, LPPV, NLP):**
- **Indikation:**
- **Einnahme bekannt:**
- **Allergie:**
- **Risikosituation (SS, SZ, Rauchen, Redflags):**
- **Dauer:**
- **Andere Medikamente (OTC; RX):**
- **Andere Krankheiten und Therapien:**
- **Angebot Generika:**
- **Fehlende Informationen einholen:**
- **Packungsgrösse:**
- **Therapieergänzung (Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt)**
- **Präventionsmassnahmen (Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmassnahme vorschlägt)**



Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmacien  
Società Svizzera dei Farmacisti  
pharmaSuisse

**Position 2 A:**  
**Benötigte Unterlagen / Materialien**

Vorbereitetes Rezept



**Position 2 A:**

**HKB b: Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln**

**HK e1: Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen**

**HK e2: Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten**

Name / Vorname / Nummer	Datum / Beginn / Ende
.....	.....

**Einleitung**

**Beobachtungsraster**

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
Identifikation	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Identifikation der Kundin / des Kunden</li><li><input type="checkbox"/> Abrechnungsmodalitäten geklärt (Deckung durch Kund/in: KK, IV, Unfall, Militär, SL, LPPV, NLP)</li><li><input type="checkbox"/> Korrekte Erfassung der Kundin / des Kunden</li></ul>		

## Position 2 A:

	Kriterien & Indikatoren	Erwartungen	Beobachtungen
GWP/Dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Indikation</li> <li><input type="checkbox"/> Einnahme bekannt</li> <li><input type="checkbox"/> Allergien</li> <li><input type="checkbox"/> Risikosituationen (SS, SZ, Rauchen, Redflags)</li> <li><input type="checkbox"/> Dauer</li> <li><input type="checkbox"/> Andere Medikamente (OTC; RX)</li> <li><input type="checkbox"/> Andere Krankheiten und Therapien</li> </ul>		
Rezeptadministration	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Abrechnungsmodus (SL oder NLP)</li> <li><input type="checkbox"/> Erfassung aller Produkte</li> <li><input type="checkbox"/> Galenik</li> <li><input type="checkbox"/> Zwingend: Angebot Generika</li> <li><input type="checkbox"/> Fehlende Informationen einholen (Geschmack, Stärke/Dosierung)</li> <li><input type="checkbox"/> Dosierung validieren</li> <li><input type="checkbox"/> Packungsgrösse</li> </ul>	<p><b>Aspekte sind erfüllt, wenn diese jeweils für alle vier Produkte korrekt erfolgen.</b></p>	
Problembehandlung	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Selbständige Problembehandlung (Apotheker/in einen passenden Lösungsvorschlag für die Problematik unterbreitet; Kompetenzabgrenzung mit Apotheker/in korrekt ausgeführt)</li> </ul>		

## Position 2 A:

	<b>Frage Kandidat/in</b>	<b>Erwartungen</b>	<b>Beobachtungen</b>
<b>Validierung</b>	<input type="checkbox"/> Rezeptvalidierung mit Apotheker/in ausgeführt		
<b>Anwendung</b>	<input type="checkbox"/> Dosierung (Menge, Anpassungen bei Generikasubstitution) <input type="checkbox"/> Posologie-Etikette (korrekt, fehlerfrei) <input type="checkbox"/> Anwendung (Einnahmehinweise, mögliche Interaktionen, Aufbewahrung) <input type="checkbox"/> Instruktion (Demonstration spezieller Arzneiformen/Verabreichungen)	<b>Aspekte sind erfüllt, wenn diese jeweils für alle vier Produkte korrekt erfolgen.</b>	
<b>Therapieergänzung: Zusatzprodukt</b>	<input type="checkbox"/> Zwingend: Ohne Nachfrage PEX <input type="checkbox"/> Passende Therapieergänzung (min. 1 Zusatzprodukt) <input type="checkbox"/> Informationen zur Therapieergänzung (z.B. Dosierung) <input type="checkbox"/> Begründung zur Therapieergänzung	<b>Hinweis: nachfragen, falls Kandidat/in keine Ergänzung vorschlägt</b>  <b>Es wird immer das erstgenannte Zusatzprodukt beurteilt.</b>	

**Position 2 A:**

	<b>Frage Kandidat/in</b>	<b>Erwartungen</b>	<b>Beobachtungen</b>
<b>Präventionsmassnahmen</b>	<input type="checkbox"/> Passende Präventionsmaßnahme (min. 1)	<b>Hinweis: nicht nachfragen, falls Kandidat/in keine Präventionsmaßnahme vorschlägt</b>	
<b>Abschluss</b>	<input type="checkbox"/> Anpassungen auf Rezept dokumentiert (Dosierung, Generikum etc.) <input type="checkbox"/> Abgabe dokumentiert (Preis, Menge, Datum, Stempel, Visum) <input type="checkbox"/> Nachsorgeangebot (Re-Evaluation der Erkrankung anbieten) <input type="checkbox"/> Weitere Bedürfnisse / offene Fragen geklärt		
<b>Kundenführung</b>	<input type="checkbox"/> Empathie / auf Kund/in eingehen <input type="checkbox"/> Kund/in über Arbeitsschritte informieren <input type="checkbox"/> Roter Faden / effiziente Arbeitsweise		



**Position 2 A:**

	<b>Frage Kandidat/in</b>	<b>Erwartungen</b>	<b>Beobachtungen</b>
<b>Kundennutzen</b>	<input type="checkbox"/> Kundenbedürfnis erfüllt		