



Hinweise zum Ankreuzen für die Experten:

Bitte vergessen Sie nicht die Identität und den Gesundheitszustand zu überprüfen!

Die Identität der Kandidatin wurde mittels Ausweis bestätigt. Ja ☐

Die Kandidatin fühlt sich im Stande diese Prüfung heute zu absolvieren Ja ☐

Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

1. Aufgabe: OTC-Beratung, einfacher Verkauf

Kundin möchte ein Sanadermil.

Hintergrund

- Sie hat um den Mund herum einen Ausschlag
- Dieser juckt und die Haut ist rot
- Sie hat zum ersten Mal eine Passionsfrucht gegessen
- Keine Grunderkrankungen vorhanden



1. Aufgabe: OTC Beratung, einfacher Verkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 5 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
1	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
1	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
1	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Galenische Form			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
1	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
1	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
1	Frage-technik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
1	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
1	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Zusatz Tipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

2. Aufgabe: OTC-Beratung, mit bekanntem Problem (OTC-Verkauf und Parapharmazie)

Kundin möchte etwas gegen Lidrandentzündung.

Hintergrund

- Sie hatte innerhalb kurzer Zeit zweimal ein Gerstenkorn am rechten Auge
- Schminkt sich jetzt nicht mehr
- Hat häufig am Abend so weisslichen Schleim im Augenwinkel



2. Aufgabe: OTC Beratung mit bekanntem Problem

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Identifikation des Problems (wofür)			
1	Lokalisation und Intensität			
1	Verlauf, wie lange schon			
1	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
1	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
1	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
1	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
0.5	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
0.5	Einwandbehandlung			
1	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Wahl Hauptprodukt richtig			
1	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
1	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
1	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatz Tipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

3. Aufgabe: Rezeptverkauf

Rp. 7.5.2019

Kerimi Enis, GebDat. 01.09.2010
Müllackerstrasse 31, 8152 Glattbrugg

Rezept

- Co Amoxicillin Sandoz Susp. 457 mg 140 ml 6ml – 6ml für 7 Tage
- Angina MCC Streuli Lutschtabl.30 Stk.1-1-1-1
- Bexin Sirup 150 ml 1-1-1
- Algifor Junior Susp 100mg/5 ml 10ml-10ml-10ml

Unterschrift Arzt

Dr. Nidayi Karaaslan

Hintergrund

- Kind ist erkältet
- hat Angina mit Fieber und Husten
- keine Grunderkrankungen
- keine Allergien



Dr, med. Nidayi Karaaslan
Facharzt für Allgemeine Medizin
Albisriederstrasse 5
8003 Zürich

Rp.

7.5.19

Kerimi Enis, GebDat. 01.09.2010
Müllackerstrasse 31, 8152 Glattbrugg

Rezept

- Co Amoxicillin Sandoz Susp. 457 mg 140 ml 6ml – 6ml
für 7 Tage
- Angina MCC Streuli Lutschtabl.30 Stk.1-1-1-1
- Bexin Sirup 150 ml 1-1-1
- Algifor Junior Susp 100mg/5 ml 10ml-10ml-10ml

Hier befinden sich
Unterschrift und Stempel
vom Arzt



3. Aufgabe: Rezeptverkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
0.5	Identifikation des Patienten (für wen)			
	„Wofür“ vom Arzt verordnet (für Zus.empf, Tipps wichtig)?			
0.5	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
1	Allergien, Medikamentenunverträglichkeiten			
1	Grunderkrankungen			
0.5	Medikamente neu oder schon eingenommen?			
	Wenn schon gehabt: Dosierung, Wirkung, Werte?			
	Wenn schon gehabt: regelmässige Einnahme?			
0.5	Kunde wird jeweils informiert, was PA macht			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Rezept zeigen			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
1	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Alle Produkte in der verordneten Stärke korrekt			
0.5	Generika-Hinweis			
0.5	Anpassung von Packungsgrössen an Therapiedauer			
	Abklären von Medikamentenstärken			
1	Produktepräsentation und Instruktion			
1	Dosierungsetiketten			
	Hinweise auf NW, IA			
	Erkennen von spez. Hinweisen (NR, sic, rep etc.)			
	Zusatzempfehlungen, Broschüren			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Frage-technik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten)			
	Rezeptüberprüfung (Gültigkeit)			
0.5	LOA			
0.5	Ablauf / Logik			
1	Speditivität			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Eine Kundin möchte eine Säuglingsmilch.

Hintergrund

- Ist für ihren Enkel
- Die Mutter des Kindes gibt jeweils abgepumpte Muttermilch mit
- Das letzte Mal hat das nicht gereicht
- Möchte nichts falsch machen, der grosse Bruder hat Neurodermitis
- Das Kind ist vier Monate alt und 7.5 kg schwer
- Keine Grunderkrankungen vorhanden



4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
1	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
1	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
1	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
1	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
1	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
1	Präsentation			
1	Frage-technik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Richtiges Erkennen des Problems			
1	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
1	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Zusatz Tipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

5. Aufgabe: OTC komplexe Beratung

Kundin möchte etwas gegen Sinusitis.

Hintergrund

- Hat Kopfschmerzen beim Bücken
- Auch einen Druck im Oberkiefer
- Die Nase ist komplett zu, nichts löst sich
- Hatte 2 Tage Fieber, jetzt aber nicht mehr
- Keine Grunderkrankungen vorhanden



5. Aufgabe: OTC Komplexe Beratung

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
0.5	Identifikation des Patienten (für wen)			
0.5	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
1	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
1	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
1	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Kompetenzabgrenzung			
	Problembeschreibung für Apotheker			
	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
1	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
1	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
1	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
1	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
0.5	Richtiges Erkennen des Problems			
1	Wahl Hauptprodukt richtig			
1	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
0.5	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatztipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

Ein Kunde möchte Macrogol Sandoz.

Hintergrund

- Ist chronisch verstopft
- Hatte jetzt über lange Zeit Transipeg und Magensiocard
- Die Ärztin hat ihm zum Ausprobieren 5 Sachet Macrogol Sandoz mitgegeben
- Er ist sehr zufrieden damit



6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
	„Wofür“ vom Arzt verordnet (für Zus.empf, Tipps wichtig)?			
1	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
1	Allergien, Medikamentenunverträglichkeiten			
1	Grunderkrankungen			
	Medikamente neu oder schon eingenommen?			
	Wenn schon gehabt: Dosierung, Wirkung, Werte?			
	Wenn schon gehabt: regelmässige Einnahme?			
	Kunde wird jeweils informiert, was PA macht			
Abgrenzungen, Triage: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
	Selbstständigkeit, Sicherheit			
1	Dokumentation der Abgabe ohne Rezept in der Apotheke			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Generika-Hinweis			
1	Anpassung von Packungsgrössen an Therapiedauer			
	Abklären von Medikamentenstärken			
1	Produktepräsentation und Instruktion			
	Dosierungsetiketten			
1	Hinweise auf NW, IA			
	Zusatzempfehlungen, Broschüren			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
1	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten)			
1	LOA			
	Ablauf / Logik			
	Speditivität			
1	Hinweise zum weiteren Vorgehen			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

7. Aufgabe: OTC-Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Kundin möchte ein Basenpräparat.

Hintergrund

- Ist immer so müde
- Hat gelesen, das komme vor bei Übersäuerung
- Soll möglichst „einfach“ von der Anwendung her sein



7. Aufgabe: OTC Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDA AFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
1	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
0.5	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
0.5	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
1	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
1	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Richtiges Erkennen des Problems			
1	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatzipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 10 Punkte				



Teilgebiet 2 : Pharmazeutisch technische Arbeiten-Herstellung

Arbeitsauftrag

Exemplar Experte

Ein Kunde hat ein Rezept mit folgendem Produkt:

Nina Müller, 19.6.2013

Mentholpuder 1% 80g

Dr. med. Markus Rohner

Hintergrund, Hinweise für die Herstellung

- Seine Tochter hat die Windpocken
- Kennt Mentholpuder noch von früher
- Der Mentholpuder ist auf Rezept und wird nach ALT verrechnet

Erwartungen

Menthol in rauer Reibschale pulverisieren. Anschliessend mit Talcum schrittweise mischen. Menthol darf nicht gelöst eingearbeitet werden. Wird das Menthol in einer separaten Reibschale zuerst pulverisiert und dann in eine 2. Reibschale überführt, muss die überführte Menge durch nochmaliges Wägen geprüft werden.



Arbeitsauftrag

Exemplar KandidatIn

Ein Kunde hat ein Rezept mit folgendem Produkt:

Ein Kunde hat ein Rezept mit folgendem Produkt:

Nina Müller, 19.6.2013

Mentholpuder 1% 80g

Dr. med. Markus Rohner

Hintergrund, Hinweise für die Herstellung

- Seine Tochter hat die Windpocken
- Kennt Mentholpuder noch von früher
- Der Mentholpuder ist auf Rezept



Pharmazeutisch-technische Arbeit - Herstellung

Beurteilungsgebiete	Max Pkt.	Erwartungen, Ergänzungen, Erklärungen, Hinweise	Erreichte Pkt.	Bemerkungen
Problemerkfassung				
Ausrechnung	4	* vollständig richtig (falsch = 0 Punkte)		
Substanzen	3	* alle richtig ausgewählt (mit Fehler in der Auswahl = 0 Punkte)		
Arbeitsgeräte	3	Geräteauswahl hier protokollieren		
Fragen zum Produkt und den Substanzen				
Substanzkenntnisse	1			
Indikation(en) oder Anwendung	1			
Galenik	1	Gemischtes Pulver zur kutanen Anwendung (feste AF)		
Vorbereitungen				
Persönliche Vorbereitung	2	* Hände waschen/desinfizieren; Haare; Schmuck; Schürze GMP-konform		
Arbeitsplatz	2	* gereinigt, desinfiziert Mise-en-place gemacht		
Protokollierung / Ausführung				
Protokoll	5	Fehler / Mängel protokollieren 1 Punkt Abzug pro Mangel		
Arbeitsweg lege artis	5	* vollständig richtig (falsch = 0 Punkte)		
Sauberkeit der Arbeit	2	* sauber (teilweise = 0 Punkte)		
Einwaage-Genauigkeit und Endkontrolle	3	Fehler / Mängel protokollieren 1 Punkt Abzug pro Mangel		
Abgabegefäss	1	dem Produkt angepasst korrekt		
Konfektionierung	1	sauber, für Aufgabe geeignet		
Etikette	5	alle notwendigen Punkte erfasst und sauber, nicht von Hand geschrieben / 1 Punkt Abzug pro Mangel		
Taxierung nach ALT	5	* vollständig richtig (mit > 1 Fehler = 0 Punkte, Rundungsfehler im 5 Rappenbereich geben keinen Abzug)		
Arbeitskompetenz				
Kompetenzabgrenzungen	3	* Zeigen der Ausrechnungen Substanzen und Einwaagen		
Arbeitstempo	2	* Arbeit in der Zeit erledigt, taxiert, etikettiert		
Arbeitsplatz	1	Arbeitsplatz ordentlich hinterlassen		
Total Punkte	50			
* Punkte dürfen nur vollständig gegeben werden, keine Teilpunkte möglich. Bei Fehlern ist die ganze Zeile mit 0 Punkten zu bewerten. Begründung: Es gibt kein sicheres Resultat bei einer nur teilweisen Erfüllung. Somit ist die ganze Herstellung in Frage gestellt.				



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Zusammenzug der Positionen, Punkte

Auf dieser Seite erfolgt der Zusammenzug der Punkte, allfällige wichtige Bemerkungen und Hinweise zum Prüfungsteil Betriebsorganisation der VPA.

Hinweise

Zu beurteilen sind die Eigenschaften **Kenntnisse**, die **Selbständigkeit**, das **speditive Arbeiten** und die **Zuverlässigkeit**. Insgesamt sind 10 Punkte pro Position erreichbar, somit für die ganze Betriebsorganisation 50 Punkte. Bitte beachten Sie, dass 6 erreichte Punkte in einer Position eine genügende Leistung bedeuten. Somit bedeuten 5 erreichte Punkte eine ungenügende Leistung. Die Detailnotizen sind auf den einzelnen Positionsblättern anzubringen. Es ist auch möglich halbe Punkte zu geben.

Beachten Sie die angegebenen Zeitspannen, diese sind möglichst einzuhalten.

Position	Max. Pkt	Err. Pkt
Position 1: Rund um das Rezept, Rezept, KK und Gesetze (ca. 5 min)	10	
Position 2: Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika (ca. 7 - 8 min)	10	
Position 3: Schriftlicher Teil: ein Gerät funktioniert nicht (ca. 7- 8 min)	10	
Position 4: "Rund um die Bestellung" (ca. 5 min)	10	
Position 5: "Allg. Kenntnisse und praktische Ausführungen" (ca. 3 min)	10	
Total Punkte	50	

Bemerkungen oder Hinweise der Expert/-innen



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 1: Rund um das Rezept (Rezept, KK und Gesetze), (ca. 5 Minuten)

Teil 1 (zuerst abfragen): Auf dem Beiblatt sind 4 **Aufgaben** markiert, mit dazu gehörigen Kenntnisfragen (siehe unter „Kenntnisse“).

Teil 2: 4 vertiefende Fragen (A, B, C, D)

- A. Welche Leistung wird über die Substitutions-Pauschale abgerechnet?
- B. Welche Leistungen werden über die Notfallpauschale verrechnet?
- C. Welcher „Vertrag“ regelt die Tarifstruktur für Apothekenleistungen?
- D. Nennen Sie zwei weitere Pauschalen, welche in der Apotheke verrechnet werden dürfen!

(Teil 1) Kenntnisse: Punktemaximum: 4 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Aufgabe 1: Welche Bedeutung hat diese Zahl?	1		
Aufgabe 2: Was beinhaltet die „BM-Kontrolle“-Taxe?	1		
Aufgabe 3: Wie wird dieses Rezept abgerechnet?	1		
Aufgabe 4: Welche Bedeutung hat diese Position?	1		

(Teil 2) Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate: Punktemaximum: 4 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Frage A richtig beantwortet	1		
Frage B richtig beantwortet	1		
Frage C richtig beantwortet	1		
Frage D richtig beantwortet	1		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 1 Punkt	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Alle Fragestellungen wurden vollständig verstanden	1		

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 1 Punkt	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Die Aufgabe ist innert 5 Minuten beantwortet	1		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 2: Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika (ca. 7-8 Minuten)



Was ist das?
Wozu wird es verwendet?
Wie ist die Handhabung?

Kenntnisse: Punktemaximum: 2 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Fachbegriff des Produktes genannt	1		
Anwendung	1		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Handhabung erklärt	2		
Mit Packungsbeilage, angebrochene Packung der Apotheke oder anderen Hilfsmitteln veranschaulicht	1		

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 2 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Die Aufgabe ist innert 8 Minuten beantwortet	1		
Hilfsmittel (Packungsbeilage, angebrochene Packung der Apotheke oder andere Hilfsmittel) in nützlicher Frist geholt und einsatzbereit	1		

Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Sinnvolle Abfolge der Erklärung	2		
Zusatzempfehlungen zur Handhabung (Reinigung, Entsorgung....)	1		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 3: schriftlicher Teil: Verfassen eines Briefes (ca. 7-8 Minuten)

Eine Kundin bringt Ihnen eine Packung neu gekaufte Pernaton Kapseln zurück. Irgendwie ist das Produkt feucht geworden, oder einzelne Kapseln sind ausgelaufen. In der Packung befindet sich ein grosser Klumpen, und es riecht widerlich nach Fisch.

Schreiben Sie einen passenden Brief an die Firma.

Wie verbleiben Sie mit der Kundin?

Kenntnisse: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Adresse der Firma ist korrekt	1		
Problemstellung wird klar wieder gegeben	2		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Wurde das Problem verstanden?	1		
Ist der Auftrag an Firma präzise formuliert?	1		
Wird das Problem für den Kunden zufriedenstellend gelöst?	1		

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 1 Punkt	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Der Brief ist nach 8 Minuten fertig	1		

Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Der Brief ist verständlich und enthält nur unwesentliche grammatikalische Fehler oder Rechtschreibfehler	1		
Der Brief hat eine ansprechende Darstellung	1		
Der Brief wurde unterschrieben	1		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 4: Rund um die Bestellung (ca. 5 Minuten)

Bestellen Sie für einen Kunden: 1. Byetta 5mcg Fertigpen, 1OP 2. Salicylvaseline 5% KA Tube, 45g	Wo wird alles bestellt? Beschreiben Sie den Ablauf! Wie müssen die Produkte gelagert werden? Wie verfahren Sie mit Retouren? Wie sind die Lieferfristen?
--	---

Kenntnisse: Punktemaximum: 6 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Bestellablauf Produkt 1	2		
Bestellablauf Produkt 2	2		
Lagerung von Produkt 1 korrekt	0.5		
Lagerung von Produkt 2 korrekt	0.5		
Retourenabwicklung von Produkt 1 korrekt	0.5		
Retourenabwicklung von Produkt 2 korrekt	0.5		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 2 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Ohne Hilfsmittel, oder mit korrekter Anwendung derselben	1		
Die Hürde in der einen Bestellung erkannt (Hier Salicylvaseline KA direkt bestellen oder selber herstellen)	1		

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 1 Punkt	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Die Aufgabe ist innert 5 Minuten korrekt beantwortet	1		

Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate: Punktemaximum: 1 Punkt	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Lieferfrist von Produkt 1 genannt	0.5		
Lieferfrist von Produkt 2 genannt	0.5		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 5: „Allg. Kenntnisse und praktische Ausführungen“ (ca. 3 Minuten)

1 Nennen Sie eine wichtige Information, die auf der Einnahme-Etikette folgender Medis stehen muss a) Augmentin 1g b) Nasonex c) Symbicort TH d) Fosamax Wochentabl. 70mg e) Oспен Sirup	2. Was bedeuten folgende Abkürzungen auf Rezepten? a) aa b) ad us. Vet. c) i.m. d) fol e) c.c.
---	--

Kenntnisse: Punktemaximum: 10 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
1.a) richtig beantwortet	1		
1.b) richtig beantwortet	1		
1.c) richtig beantwortet	1		
1.d) richtig beantwortet	1		
1.e) richtig beantwortet	1		
2.a) richtig beantwortet	1		
2.b) richtig beantwortet	1		
2.c) richtig beantwortet	1		
2.d) richtig beantwortet	1		
2.e) richtig beantwortet	1		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 0 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
--	--------------	--------------	-----------

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 0 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
---	--------------	--------------	-----------

Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate: Punktemaximum: 0 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
--	--------------	--------------	-----------



1. **suvacare**

Suva Winterthur Lagerhausstr. 15 8400 Winterthur Tel.-Nr. 052 265 71 71 www.suva.ch

Unfallschein UVG

Bitte Schadennummer hier vermerken Schaden-Nummer 8.45043 0.0

Arbeitgeber	Name und Adresse mit Postleitzahl SERGE FERRARI AG Postfach 2 8193 Eglsau ruth.rosschli@sergeferrari.com	Tel.-Nr. 044 868 26 32	Kunden-Nr., Betriebsteil 801-15853.6 A
Verletzter/r	Name, Vorname und Adresse mit Postleitzahl Herr Jörg Hurststrasse 29 1317/27700	Geburtsdatum 18.05.18	SV-Nr. / AHV-Nr. 756.0426.00
Anstellung	Datum der Anstellung 01.04.2003 Stellung: Angestellte/r / Arbeiter/in Verhältnis: unbefristet Arbeitszeit des Verletzten: (Stunden je Woche) 40.50 Betriebsübliche Vollarbeitszeit: (Stunden je Woche) 40	Üblicher Arbeitsplatz des/der Verletzten (Betriebszweig) Pastenzubereitung	Tel.-Nr. (sofern bekannt) 079 928 Zivilstand geschieden Ausgeübter Beruf Produktionsmitarbeiter
Schaden- datum	Tag, Monat, Jahr, Zeit (Stunden, Minuten) 05.12.2013: 21:30	Vertraglicher Beschäftigungsgrad: 100 Prozent Arbeitseinsatz: regelmässig	

2.

Kli. A
8302 Kloten
8187 (01.11.)

MUTUEL KRAMARTIGNY
S639301
BISCHOFF Gian

0 147981 633312
1 034774 985118

15.00/W
1 BETAEUBUNGSMITTELKONTROLLE 1.60/W
EHR
1 MEDIKAMENTEN-CHECK 4.30/
1 BEZUGS-CHECK 3.25/
Total: 24.15

K A 8187 (01.11.)
Rezept-Nr.: 34774 Abl: 09.01.
816333 20.12.2 16:10 / STO

4.

Chränzlerstrass
8302 Kloten
5281 (06.03.)

1384000
SWICA KK SWINTERTHUR
P962901
SANTEMED GESUNDHEIT: 1 000003 910299

0 138481 633315
1 000003 910299

1 PANTOPRAZOL MEPHA LACTAB 20 49.50
MG 120 STK
1 SUB.PANTOZOL FILMTABL 20 MG 1.65
DS 120 STK
1 MEDIKAMENTEN-CHECK 4.30
1 BEZUGS-CHECK 3.25
Total: 61.70
281 (06.03.)
Abl: 25.10.17

Rezept-Nr..
816333 05.10. 7:45 / BIE
Drogerie Apo am Stadtplatz 8302 Kloten

3.

Praxis Dr. med. Andreas Heine
Maggistr. 5, 78224 Singen
Tel: 07731/912999-0

Rp. Singen, 12.03.15

Progynova 21 UFA N2 3x21 St
Utrogest WKA N3 90 St

für Frau Sina
wohnhaft Ruebisbachstr. 67
CH 8302 Kloten



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

Aufgabe 2: Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika (ca. 7-8 Minuten). *Kandidatenexemplar*

