

Informationen zum QV 2022

Praktisches, schriftliches und mündliches QV

Inhalt

- Praktische Prüfungen
- Schriftliche Prüfungen
- Mündliche Prüfungen



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

Prüfungsdaten QV 2022



- Praktische Prüfungen: 02. Mai bis 13. Mai 2022
- Schriftliche Prüfungen: 07. Juni 2022 (Dienstag nach Pfingsten)
- Mündliche Prüfungen: 15. Juni bis 16. Juni 2022

Vorgegebene Praktische
Arbeit = VPA
QV 2022

Inhalt



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- Allgemeine Informationen
- Kundenbetreuung
- Betriebsorganisation
- Pharmazeutisch-technische Arbeiten

Allgemeine Informationen

Zeiten und Abfolge



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

1. Kundenbetreuung 45 Min.
2. Betriebsorganisation 30 Min.
3. Pharm.- Techn. Arbeiten 45 Min.

➤ Die Zeiten und die Reihenfolge sind zwingend einzuhalten!

Allgemeine Informationen



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

➤ Vor Beginn der Prüfung: Ausweiskontrolle

- ID, Pass oder sonstiger Ausweis mit Foto

➤ Dokumentation des Gesundheitszustandes

- Falls Sie krank sind, bitte bei Experten und Prüfungskommission abmelden und Arztzeugnis bringen
- Zu Beginn der Prüfung wird Ihr Gesundheitszustand überprüft

Allgemeine Informationen



- Das Expertenteam besteht aus einer Pharma-Assistentin und einer/em ApothekerIn oder aus zwei ApothekerInnen
- Die Experten behalten die Kandidaten während der gesamten Prüfung im Auge
- Es ist nicht gestattet, dass Mitarbeiter der Apotheke den Kandidaten zu Hilfe kommen
 - Es sind keine Gespräche mit Mitarbeiter der Apotheke erlaubt
 - Keine Hilfe bei der Suche von Spezialitäten oder Chemikalien

Kundenbetreuung

Kundenbetreuung



- Die Kundenbetreuung findet am Ladenkorpus statt
 - Zugriff auf die Kassen sowie alle Hilfsmittel und Geräte müssen gewährleistet sein
 - Für die Apotheken stehen auf der Homepage des AVKZ Hinweisblätter zum Ausdrucken und Aufstellen während den Prüfungen zur Verfügung

- Pharma-Assistentin spielt den Kunden

- Apotheker ist auch der Apotheker an der Prüfung und kann bei Bedarf hinzugezogen werden

- Beide Experten protokollieren die Prüfung

Kundenbetreuung

- 7 verschiedene Verkaufssituationen
 - Jede Situation hat ein eigenes Raster
 - die Punkteraster werden an die Verkaufssituationen individuell angepasst
- Beispiele für die Raster bei der Kundenbetreuung befinden sich auf der Homepage des AVKZ unter [Qualifikationsverfahren](#)

Verkaufssituationen



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

| 7 verschiedene Verkaufssituationen mit insgesamt | 100 Punkten |
|---|--------------------|
| Aufg. 1: OTC, einfacher Verkauf | 10 Pkt |
| Aufg 2: OTC, Beratung mit bekanntem Problem | 15 Pkt |
| Aufg 3 : Rezeptverkauf | 20 Pkt |
| Aufg 4: Verkauf Parapharmazie | 10 Pkt |
| Aufg 5: Komplexe Beratung | 20 Pkt |
| Aufg 6: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept | 15 Pkt |
| Aufg 7: OTC, Beratung mit bekanntem Problem | 10 Pkt |

Bsp. für die Raster der Kundenbetreuung unter [Qualifikationsverfahren](#)

Einfacher Verkauf (Aufg. 1)



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- Der Kunde möchte eine vorgegebene Spezialität kaufen

- Einwand des Kunden
 - Andere galenische Form
 - Anderer Geschmack

Rezeptverkauf (Aufg. 3)



- Die Gültigkeit des Rezeptes muss überprüft werden!
- LOA und Taxpunkte müssen erklärt werden können!
- Rezeptstempel sind erlaubt
- LINDA AFF Zettel an der Kasse sind erlaubt

Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept (Aufg.6)



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- Der Kunde wünscht ein rezeptpflichtiges Präparat
- Klären Sie die Umstände ab, die dem Verkauf zu Grunde liegen
- Vorgehensweise, Problembehandlung und Dokumentation bei der Abgabe von Rx-Präparaten ohne Rezept werden geprüft
- Preisbildung in Ihrer Apotheke erklären
(LOA, Taxpunkte, Dokumentation, Abklärungen)

Betriebsorganisation

Betriebsorganisation



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

5 Teilgebiete

| | |
|--|---------|
| ➤ Rund um das Rezept: Rezept, KK und Gesetze | 5 min |
| ➤ Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika | 7-8 min |
| ➤ Schriftlicher Teil: ein Gerät funktioniert nicht | 7-8 min |
| ➤ Rund um die Bestellung | 5 min |
| ➤ Allg. Kenntnisse und prakt. Ausführungen | 3 min |

ungefährer Zeitbedarf

Raster für die Betriebsorganisation → [Qualifikationsverfahren](#)

Betriebsorganisation



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

1. Rund um das Rezept: Rezept, KK und Gesetze

- Vorgabe: 4 Abbildungen
- Teil 1 : Fragen zu den 4 Abbildungen, Bewertung via Kenntnisse
- Teil 2: Fragen zu Gesetzen, KK und Rezept, Bewertung via Zuverlässigkeit

2. Geräte, Hilfsmittel. Parapharmazeutika

- Abbildung eines Gerätes
- Erkennen des abgebildeten Gerätes, Fachbegriff
- Abrechnung nach KVG, Abrechnungsmodus erklären
- Korrekte Handhabung erklären z.B. mit Demogerät, Broschüren oder anderen Hilfsmitteln
- Ggf. Alternativen/ Reinigung usw.

Betriebsorganisation



3. Schriftlicher Teil: ein Gerät funktioniert nicht

- Verfassen eines Briefes
- Erstellung eines grammatikalisch und in der Darstellung korrekten Briefes, der abgeschickt werden könnte
- Inhalt muss Umstände **korrekt** widerspiegeln
- Fixfertige Briefvorlagen dürfen verwendet werden → entsprechend anpassen

Betriebsorganisation



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

4. Rund um die Bestellung

- Erstellung eines Lieferscheins aufgrund vorgegebener Angaben
- Korrekte Erfassung der Arztpraxis im Kundenstamm
- Einbezug des Apothekers wegen Monatsrechnung und Rabatten
- Erfassung der richtigen Mengen, Grössen, Darreichungsformen, Dosierungen

5. Allg. Kenntnisse und prakt. Ausführungen

- Bedeutung der lateinischen Abkürzungen auf Rezepten
- Besondere Bemerkungen zur Handhabung auf Etiketten
- Benennung der korrekten Abgabegefässe diverser Produkte
- Angaben zur korrekten Entsorgung

Pharmazeutische-Technische Arbeiten

Pharmazeutisch-Technische Arbeit



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

Labor

- Jede Lernende muss die Möglichkeit haben, die pharmazeutisch-technischen Arbeiten gemäss den geltenden Corona-Richtlinien durchzuführen

Chemikalien und Drogen

- Liste der Drogen und Chemikalien auf der AVKZ Seite im Brief «Anforderungen an die Apotheken»
- Die erforderlichen Substanzen **müssen von der Apotheke bestellt** werden
- Sie sind dafür verantwortlich, dass **alle erforderlichen Substanzen** in Ihrer Apotheke **vorrätig** sind (ca. 100g)
- Sie müssen **in tadellosem, nicht abgelaufenem Zustand sein**
- Ihre Arbeitsfläche darf davon nicht blockiert sein.

Pharmazeutisch-Technische Arbeit



Beurteilungsraster mit z.T. Globalpunkten nach dem «Alles-oder-Nichts-Prinzip» mit insgesamt 50 Punkten

Vorgehensweise bei den Herstellungen wie Sie es im ÜK gelernt haben → ÜK-Skript gut anschauen

1. Richtig rechnen
2. Substanzen, Geräte und Abgabefäss korrekt auswählen
3. GMP Regeln für persönliche Vorbereitung und Arbeitsplatzvorbereitung beachten (Hände, Haare, Schmuck, Mise-en-place etc) wie im ÜK
4. Arbeitsweg «lege artis» gemäss ÜK
5. Einwaagen, Substanzen, Berechnungen, Endprodukte immer zeigen

Pharmazeutisch-Technische Arbeit



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

6. Leeres Herstellungsprotokoll verwenden, eigenes oder das vom ÜK
7. Herstellungsprotokolle sind vollständig auszufüllen
8. Arbeitsschritte nachvollziehbar protokollieren
9. Alkoholverdünnungen mit Alkoholtabelle vom ÜK
10. Etiketten mit dem Computer schreiben, keine vorgedruckten Etiketten verwenden

Falls ein Programm vorhanden ist, wird die Kandidatin vor Verwenden des Programmes über den Textinhalt der Etiketete befragt.

Pharmazeutisch-Technische Arbeit



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

11. Alle Preise sind nach **ALT 2021** zu berechnen
12. Keinen Unguator verwenden
13. Keine Pharmtaxe verwenden
14. Mundschutz und Schutzbrille bei reizenden Substanzen aufsetzen
15. Arbeitsplatz sauber hinterlassen!

Raster für die pharm.-Techn. Arbeit → [Qualifikationsverfahren](#)

AVKZ Homepage



- Ab Anfangs März ist Folgendes auf der Homepage des AVKZ unter [Qualifikationsverfahren](#) verfügbar:
- Brief mit den Anforderungen an die Offizin 2022
- Ansprechpartner innerhalb der Prüfungskommission
- FAQs = Frequently Asked Questions 2022
- Fertigungsprotokoll → Leere Herstellungsprotokolle vom ÜK
- Informationen zum prakt. QV 2022
- Raster zum Kundenverkauf, Betriebsorganisation und Pharmazeutisch-technischer Arbeit 2022
- Probeprüfung Serie 0 2022
- Hinweisschilder hoch und quer

Schriftliche Prüfung

Themen und Punkte



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- 3 Prüfungsteile à 80 Punkte = 240 Punkte = 1 Note
- Teil 1 und Teil 2:
Je 3 DE (didaktische Einheiten) = 6 Themen DE
ca. 20 % verknüpft dazu ABK, Bsp.: Drogen, Galenik
- Teil 3:
50% Fragen zu den restlichen DE
50% Fragen zu ABK 1. und 2. Lehrjahr
- pro Prüfungsteil 60 Minuten Zeit

Ablauf schriftliche Prüfung



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- Versammlung vor Turnhalle Hauptgebäude oder Schulzimmer
- Aufsicht: 2/3 Pers. Turnhalle/ 1Pers. Schulzimmer
- erlaubt sind:
 - nicht korrigierbarer Stift
 - Korrekturband
 - Hilfsblatt zum Rechnen
(wird NICHT bewertet)
- nicht erlaubt sind: Taschenrechner, Smartphone
- Smartphone/Uhr abstellen
- 3x 60 Minuten – dazwischen Pausen

weitere konkrete Anweisungen



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- mindestens 5 Minuten vorher am Platz sein
- Beginn auf Start / Ende auf Stopp

- Auf dem Tisch:
 - Ausweis: ID, Fahrausweis
 - Trinkflasche / Traubenzucker / Trockenfrüchte ...
 - Taschentuch / Glücksbringer

- Ansagen der Zeiten

QV

mündliche Prüfung

Ablauf konkret



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

- Versammlung vor Aufsichtszimmer: warten und ...
- Begrüssung / Erklärungen / Auswahl zwischen 2 Sets à je 3 Themen
- 5 Min. Zeit für eigene Vorbereitungen im Zimmer
Notizen machen möglich, darf man benutzen
- Leere Raster stehen zur Verfügung
- 8 Minuten Zeit pro Thema
- erzählen was man weiss, Sprache: Schweizerdeutsch
dann fragt der erste Experte = Lehrperson nach, der zweite
Experte führt Protokoll

Themen und Punkte: Beispiel von 2 Sets

3 Teile à 20 Punkte = 60 Punkte = 1 Note

| Set 1a | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| didaktische Einheit | Indikation | Spezialität/Droge/Chemikalie |
| Allergie | Diabetes mellitus | Bioflorin |

| Set 1b | | |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| didaktische Einheit | Indikation | Spezialität/Droge/Chemikalie |
| Infektionslehre | Mittelohrentzündung | Aknefug |

Raster: mündliche Prüfungen



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

BERUFSKENNTNISSE MÜNDLICH

Einstieg über: **Indikation**

Qualifikationsverfahren
**Pharma-Assistentinnen /
Pharma-Assistenten EFZ**

Die leeren Raster und
Beispiel-Prüfungen
können Sie auf der
www.pharmasuisse.org
Seite herunterladen

| | | Name : | | Nachname : | |
|---|--------------------|--------------|-------------|------------------|--|
| Bereich | Mögliche Antworten | Anzahl max. | Punkte err. | Bemerkungen | |
| Symptome | | | | | |
| Ursachen | | | | | |
| Therapie: - therapeutische Gruppe - Wirkstoffgruppen (Wirkungsweise) - (Wirkstoffe) (je mit entsprechenden Spezialitäten) | | | | | |
| Dosierung/Anwendung | | | | | |
| Vorsichtsmassnahmen (Triage, NW, KI, IA) | | | | | |
| Galenik | | | | | |
| Medizinprodukte | | | | | |
| Zusatzempfehlungen | | | | | |
| Spezielles | | | | | |
| Sprache, Ausdrucksweise, Terminologie | | | 1 | | |
| Total | | | 20 | | |

Wichtige Informationen zum Schluss



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

➤ Prüfungsplan

30.3.2022

➤ Prüfungsergebnisse

- Kanton Zürich
- Andere Kantone

Freitag, 01.07.2022 per Post

jeweilige Prüfungskommission zuständig

➤ Prüfung nicht bestanden

- Eingeschriebener Brief
- Akteneinsicht/Rekurs

➤ Abschlussfeier

?

Viel Glück für Ihre Prüfungen!



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Prüfungskommission 70
Pharma-Assistentin/Pharma-Assistent

