

Aufgabenkatalog (Beispiele) zur VPA QV 2020

1. Kundenbetreuung

Allgemeines

- Werden die **relevanten Fragen** gestellt (s. Fragenkarten aus ÜK 2 + 3)

OTC-Verkauf

15 OTC-Themen aus ÜK 2 und 3 (Kundenbetreuung)

- Akne / unreine Haut
- Allergie
- Augenentzündung
- Blasenentzündung
- Durchfall
- Erkältung
- Fusspilz
- Haarausfall
- Husten
- Kopfschmerzen
- Magen-Darm-Beschwerden (Bauchweh)
- Reisekrankheit
- Schlafstörungen
- Schmerzen des Bewegungsapparats
- Schnupfen
- Trockene Haut
- Übelkeit / Erbrechen
- Verbrennung
- Verstopfung
- Zahnschmerzen

und weitere...

- Hämorrhoiden
- Läuse
- Nagelpilz
- Raucherentwöhnung
- Vitaminpräparate (in der SS, Sportler, ältere Leute usw.)
- Warzen
- Würmer

Weiteres

- Artikel aus der Zeitung/Zeitschrift
- Reise- und Impfauskünfte
- Sonnenschutzmittel
- Zusammenstellen eines Apothekesets
- Artikel ausser Handel
- Umgang mit Reklamationen

Parapharmazie

- Wundversorgung akut und chronisch
- Verbandsmaterial
- Inkontinenzmaterial
- Mietartikel (Milchpumpe, Babywaage, Gehstöcke, Hagerty etc.)
→ es werden Videos im ÜK gezeigt, Mietpreise ausgerechnet
- Inhalationshilfen
- Stützstrümpfe anmessen
- Diabetikerzubehör
- Blutzuckermessung
- Blutdruckgeräte

Rezeptverkauf

- Spitalaustrittsrezept
- Komplexe und einfache Rezepte
- Rezeptfälschungen

- 1 komplexeres Rezept mit Dosierungsetiketten
Rezept auf Computer schreiben, Handschrift darf kein Hindernis darstellen
z.B. Spitalaustrittsrezept (Bsp. Voltaren 50 3 x 1, Antra 20 1 x 1, Dafalgan 1 g 4 x 1)
- z.B. Augmentin 1g (2 x 1), Fluimucil (1 x 1), Nasobol, Supradyn

Kosmetikverkauf

- Dermokosmetik
- Maquillage wird nur gestreift.

2. pharmazeutisch-technische Aufgaben (Beispiele)

Allgemeiner Hinweis: Wenn nichts angegeben ist, können für **äusserliche Präparate** Gewichts- oder Volumenteile gewählt werden. Für innerliche Präparate müssen die flüssigen Bestandteile immer Volumenteile sein. (Didaktische Unterlagen ÜK)

Mischungen

- Verschiedene Teemischungen
- Ölmischungen (Mandelöl, Johanniskrautöl, Rizinusöl...)
- Massageöl zB. Mandelöl als Basis mit 3 Tropfen Eukalyptusöl und 3 Tropfen Pfefferminzöl
- Mentholpuder 2 %
- Glycerin-Ethanol-Mischungen (à la Handalkohol)
- Lavendelspirit

Verdünnungen

- Alkoholische Verdünnungen, z.B. für Bachblütenmischung
- Verdünnung von Wasserstoffperoxyd (3%, 6%, 9%...)
- Verdünnung von Salmiakgeist (Cave: Schutzbrille, Handschuhe, Durchlüftung)
- Verdünnung von Ameisensäure (Cave: Schutzbrille, Handschuhe, Durchlüftung)

Alkoholverdünnungen: Bitte Alkoholtabelle aus FH verwenden (wurde im ÜK eingeführt)

Abfüllungen

- 2 x 100 g Talk in Streudosen abfüllen
- 3 x 50 g weisses Vaseline abfüllen
- 3 x 50 g und 2 x 20 g Zitronensäure abfüllen
- 3 x 20 g Glaubersalz in Dosen abfüllen
- 2 x 50 g Katarrhlösende Salzmischung
- 2 dl Alkohol für Kräuterschnaps
- 3 x 20 g Weinsäure für Sirup

Einfache Lösungen

- Kochsalzlösung 0.9% 100 g
- Mentholspiritus 2% 100 ml
- Salicylspirit
- 100 ml Franzbranntwein mit 3 % Menthol

Allgemeine Aspekte

- Einhalten der Hygienevorschriften
- Wahl der Substanzen und Kontrolle durch den Apotheker/-in
- Berechnung (%-rechnen, Dichte, Verdünnung, Volumen etc.)
- Herstellungsprotokoll
- Konfektionierung
- Beschriftung Etikette
- Preisberechnung ALT/HV
- Haltbarkeiten (Tabelle in Unterlagen ÜK aus Handbuch 2006)
- Speditives Arbeiten
- Selbständigkeit
- keine Salben prüfen, keine Abfüllungen von Tuben
- Herstellungsprotokoll: In der Pharmakopöe als Fertigungs- und Verpackungsprotokoll aufgeführt.
- Preisberechnung gemäss ÜK: HV-Preise werden nur noch für Teemischungen beigebracht, denn die HV-Taxe ist nur eine Empfehlung. Empfehlung ÜKI-Verantwortlichen: alle Preisberechnungen am QV nach klarem Schema der ALT als Vorgabe rechnen zu lassen

3. Betriebsorganisatorische Aufgaben

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) z.B. Heinze, Weleda, Wala, Anwander, Müller u. Krempel,...
- Bestellung von Hilfsmitteln: Krücken, Stethoskop etc.
- Wareneingänge bearbeiten (Grossisten, Pakete, usw.)
- Bereitstellen von Rezepten (z.B. Homöopathische Rezepte usw.)
- Umgang mit Betäubungsmittel (Bestellung durch Arzt (schriftlich/Lieferschein), Rezept, Entsorgung (Kantonsapotheke)
- Lieferscheine erstellen
- Faktura erstellen
- Kenntnis der Krankenkassenmodalitäten (KVG-Regeln, LOA-Regeln, Covercard, Listen SL, ALT, MiGeL, LPPV usw.)
- Generikasubstitution
- Krankenkassenabschluss (theoretisch)
- Mietgegenstände bearbeiten (Formulare ausfüllen, MiGeL kennen)
- Reklamationen von Kunden entgegennehmen und bearbeiten (telefonisch, schriftlich)
- Kalibrierungen, Reparaturen (Garantie?)
- Austausch von Blutzuckermessgeräten
- Mahnungen (Rezepte anfordern usw.)
- Chargenrückrufe erledigen
- Kompressionsstrümpfe anmessen, Materialkenntnisse, Bestellung ausführen
- Bandagen anmessen, Materialkenntnisse, Bestellung ausführen
- Kenntnisse prüfen in Chemikalienrecht, Betäubungsmittelgesetz, Alkoholgesetz
- Ausländische Rezepte und Medikamente behandeln
- Kenntnis der wichtigsten Nachschlagewerke....
- Richtiges Telefonieren

USW.!