

VORGEGEBENE PRAKTISCHE ARBEIT

1. WEGLEITUNG (VERBINDLICH) für die Kantone SG/TG/AI/AR

1.1. Zeitaufteilung

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

Kundenbetreuung:	50 Minuten
Pharmazeutisch-technische Arbeit:	40 Minuten
Betriebsorganisation:	30 Minuten

Die genaue Aufteilung wird kantonale 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, pharmazeutisch-technische Arbeit und Betriebsorganisation werden im Lehrgeschäft geprüft.

Damit für alle Kandidaten und Kandidatinnen die gleichen Bedingungen gelten, finden die Prüfungen im Lehrgeschäft während der Ladenöffnungszeit statt.

1.3. Experten

Ein Expertenteam besteht aus zwei Apothekern / Apothekerinnen. 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%; Betriebsorganisation: 25%; pharmazeutisch-technische Arbeiten: 25%

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, wovon 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 den 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.

Geprüft werden:

- Mischungen (flüssige Bestandteile und Drogen)
- einfache Lösungen
- Verdünnungen
- Abfüllungen (keine Tuben)

2. Hinweise und Empfehlungen

2.1. Allgemeines

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

- 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 und 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.

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.

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 2 einfachen Standardsituationen zu beginnen (Kunde verlangt etwas Bestimmtes, Unproblematisches).

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

Mögliche Aufgaben entnehmen Sie bitte dem Aufgabenkatalog (abgegeben am 11.3.2010 oder verfügbar unter www.avsga.ch)

2.3. Betriebsorganisation

Die Einführung eines Rasters in der Betriebsorganisation ist schwierig, da die möglichen Aufgaben sehr unterschiedlich sind. Folgende 4 Anforderungen sollten bei der Bewertung berücksichtigt werden:

Kenntnisse (z.B. 20 Punkte)

Selbstständigkeit, Aufgabenerfassung (z.B. 10 Punkte)

Zuverlässigkeit/Kommunikation (z.B. 10 Punkte)

Speditives Arbeiten (z.B. 10 Punkte)

Mögliche Aufgaben entnehmen Sie bitte dem Aufgabenkatalog (abgegeben am 11.3.2010 oder verfügbar unter www.avsga.ch)

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; Rezeptbuchnr. oder Chargennr., 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 werden kantonal festgelegt (s. Aufgabenkatalog) und den Lehrbetrieben bekannt gegeben mit einer Liste der notwendig vorhandenen Substanzen und Labormaterialien. 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 (zu einem günstigen Zeitpunkt und in vernünftigem Rahmen) abgefragt und geprüft werden: Dichte, Chemikalienkunde, Wasserqualitäten, Alkoholqualitäten, Chemikalienrecht

Mögliche Aufgaben entnehmen Sie bitte dem Aufgabenkatalog (abgegeben am 11.3.2010 oder verfügbar unter www.avsga.ch)