



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 Alucol.

Hintergrund

- Hat Sodbrennen
- Vielleicht etwas Schlechtes gegessen?
- Muss Ponstan 500 einnehmen, wegen einer Entzündung in der Schulter
- Keine Grunderkrankungen vorhanden



1. Aufgabe: OTC Beratung, einfacher Verkauf

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

Hintergrund

- Ist für ihre Arbeitskollegin
- Waren gestern gemeinsam Mexikanisch essen
- Kundin hat gar keine Beschwerden, obwohl beide dasselbe gegessen haben
- Kollegin hatte die ganze Nacht Durchfall und Krämpfe
- Keine Grunderkrankungen vorhanden
- War nicht in den Ferien



2. Aufgabe: OTC Beratung mit bekanntem Problem

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
0.5	Verlauf, wie lange schon			
0.5	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
1	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
1	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: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
1	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
1	Einwandbehandlung			
	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			
	Zusatztipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

3. Aufgabe: Rezeptverkauf

Exemplar Expert/-in

Rp. 7.5.2017

Volkert Matthias, 24.9.1955

1 OP Augmentin 625mg, 1-1-1 für 10 Tage

1 OP Flumucil 600 BT

1 OP Irfen 400, 3-4 mal tgl 1 Tabl, rep 1x

1 OP Nasobol zum Inhalieren

Unterschrift Arzt

Dr. David Kauer

Hintergrund

- Kunde ist stark erkältet
- Muss schnellstmöglich wieder fit sein
- Keine Grunderkrankungen vorhanden



Dr. med. David Kauer
Facharzt FMH für allgemeine Medizin
Einsteinstrasse 12
8302 Kloten

Rp.

7.5.2017

Volkert Matthias, 24.9.1955

- 1 OP Augmentin 625mg, 1-1-1 für 10 Tage
- 1 OP Fluimucil 600 BT
- 1 OP Irfen 400, 3-4 mal tgl 1 Tabl, rep 1x
- 1 OP Nasobol zum Inhalieren

Unterschrift und Stempel
Arzt



3. Aufgabe: Rezeptverkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	„Wofür“ vom Arzt verordnet (für Zus.empf, Tipps wichtig)?			
1	Andere Medikamente, andere Behandlungen 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	Rezept zeigen Problembehandlung mit Apotheker, Beantworten von Fragen			
1	Selbstständigkeit, Sicherheit			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Alle Produkte in der verordneten Stärke korrekt			
1	Generika-Hinweis			
1	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				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
1	Präsentation Fragetechnik, Sprache Kundenführung Einwandbehandlung			
1	Engagement, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten) Rezeptüberprüfung (Gültigkeit)			
1	LOA Ablauf / Logik			
1	Speditivität			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Kundin möchte ein Medi Dosette.

Hintergrund

- Ist für ihren Vater, 80-jährig
- Er muss drei Mal täglich unterschiedliche Medis einnehmen, da er eine Hüftoperation hatte
- Eine regelmässige Einnahme ist wichtig
- Eine Tablette davon muss geteilt werden.



4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	Identifikation des Problems (wofür)			
	Lokalisation und Intensität			
0.5	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
0.5	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
0.5	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
0.5	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
1	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	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
1	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Anwendung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Zusatzipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

5. Aufgabe: OTC komplexe Beratung

Kundin möchte etwas gegen ihre leichte Depression.

Hintergrund

- Kundin ist ca. 40 jährig
- Ihr Partner hat sie gerade verlassen, kann nicht mehr gut schlafen
- Ihr Job ist sehr intensiv
- Sie hat blonde Haare und Sommersprossen
- Es ist Ende Frühling (QV-Prüfungszeit!)



5. Aufgabe: OTC Komplexe Beratung

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
	Identifikation des Problems (wofür)			
1	Lokalisation und Intensität			
	Verlauf, wie lange schon			
	Andere Symptome			
	Wie ist es genau (verschlimmernde, verbessernde Faktoren)			
1	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
½	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
½	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			
	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
1	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
1	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	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				
	Richtiges Erkennen des Problems			
1	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
1	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Zusatztipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

Kundin möchte eine Betnovate Creme.

Hintergrund

- Gegen Ihren Ekzem artigen Ausschlag an der Schulter
- Sie hatte schon diese Symptomatik schon einige Male, ihre Dermatologin hat ihr jeweils diese Crème verschrieben. Die Crème hat immer gut gewirkt und sie möchte nichts Anderes!
- Die Ärztin ist gerade in den Ferien und sie vereist ebenso für zwei Wochen in die Ferien

Hinweis für die Experten

Die Frage zielt darauf ab, dass das rezeptpflichtige Medikament ohne Rezept abgegeben werden soll. Eine Kopie der durchgeführten Abklärung soll den Prüfungsunterlagen beigelegt werden.



6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	„Wofür“ vom Arzt verordnet (für Zus.empf, Tipps wichtig)?			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Allergien, Medikamentenunverträglichkeiten			
	Grunderkrankungen			
1	Medikamente neu oder schon eingenommen?			
	Wenn schon gehabt: Dosierung, Wirkung, Werte?			
1	Wenn schon gehabt: regelmässige Anwendung?			
	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				
	Generika-Hinweis			
1	Anpassung von Packungsgrössen an Therapiedauer			
	Abklären von Medikamentenstärken			
1	Produktepräsentation und Instruktion			
1	Dosierungsetiketten			
	Hinweise auf NW, IA			
1	Zusatzempfehlungen, Broschüren			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
1	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Ablauf: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Administration (Kunden erfassen, KK-Formalitäten)			
	LOA			
1	Ablauf / Logik			
1	Speditivität			
	Hinweise zum weiteren Vorgehen			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



Teilgebiet 1: Kundenbetreuung

7. Aufgabe: OTC-Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Eine junge Dame möchte eine gute Körperpflege.

Hintergrund

- Kundin ist zwischen 30 und 40 jährig
- Sie hat gerade etwas trockene und empfindliche Haut da sie momentan täglich im Hallenbad schwimmen geht
- Momentan benutzt sie stark parfümierte Körperseife und Körpercrème
- Sie hat keine Grunderkrankung



7. Aufgabe: OTC Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Identifikation des Patienten (für wen)			
1	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			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
1	Präsentation möglicher Produkte			
1	Galenische Form			
1	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
1	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 2 Punkte				
1	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
1	Zusatztipp, 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:

Für Philipp Treuer, 24.12. 2001

NaCl 2% 50ml

MDS: 3-4 mal täglich 1-2 Tropfen in die Nasen geben

Dr. med. Alfred Brückenbauer

Hintergrund, Hinweise für die Herstellung

Verrechnung via Krankenkasse.
Wie könnte die Haltbarkeit verlängert werden?

Erwartungen

Die Herstellung sollte kein Problem sein!



Arbeitsauftrag

Exemplar KandidatIn

Ein Kunde hat ein Rezept mit folgendem Produkt:

Für Philipp Treuer, 24.12. 2001

NaCl 2% 50ml

MDS: 3-4 mal täglich 1-2 Tropfen in die Nasen geben

Dr. med. Alfred Brückenbauer

Hintergrund, Hinweise für die Herstellung

Verrechnung via Krankenkasse.

Wie könnte die Haltbarkeit verlängert werden?



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	Lösung (wässrig)		
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	4	* vollständig richtig (falsch = 0 Punkte)		
Sauberkeit der Arbeit	2	* sauber (teilweise = 0 Punkte)		
Einwaage-Genauigkeit und Endkontrolle	4	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			
<p>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.</p>				



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)

- A: Sicherheitsdatenblätter werden nur bei technischer Anwendung von Chemikalien verwendet. Nennen Sie ein Produkt, das sowohl technisch wie auch medizinisch angewendet werden kann (z.B. Eukalyptusöl).
- B: Muss ein Sicherheitsdatenblatt mit jeder Chemikalie mitgegeben werden, wenn diese technisch angewendet wird? (Nein, nur bei beruflicher oder gewerblicher Anwendung)
- C: Wo können Sicherheitsdatenblätter bestellt oder heruntergeladen werden? (Z.B. Homepage Hänseler)
- D: Was müssen Sie immer mindestens machen, wenn Sie Chemikalien abgeben? Mündl. Beratung zu Gefahren und Handhabung.

Kenntnisse: Punktemaximum: 4 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Wofür werden Sicherheitsdatenblätter benötigt?	1		
Um welches Produkt geht es bei diesem Sicherheitsdatenblatt?	1		
Welche Gefährdung beschreibt das 1. Gefahrenpiktogramm	1		
Was ist die Bedeutung des 2. Gefahrenpiktogramms?	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		

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		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

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



Was ist das?
Wie wird es nach KVG abgerechnet?
Wie ist die Handhabung?

Kenntnisse: Punktemaximum: 2 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Fachbegriff des Geräts genannt	1		
Abrechnungsmodus erklärt (Kauf, oder Miete)	1		

Selbständigkeit, Aufgabenerfassung: Punktemaximum: 3 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Handhabung erklärt	2		
Mit Demogerät, Broschüren oder anderen Hilfsmitteln veranschaulicht	1		

Speditives Arbeiten: Punktemaximum: 2 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Die Aufgabe ist innert 8 Minuten beantwortet	1		
Richtige Hilfsmittel (z.Bsp. Bestellordner zum Zeigen, Demogerät, Mietformular) 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, etc)	1		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

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

Eine Kundin bringt Ihnen eine Packung neu gekaufte Halibut Omega 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. Sigvaris Stützstrümpfe 2. Einweg Essservietten unsteril 10P	Wo wird bestellt? Beschreiben sie den Ablauf! Wie verfahren sie mit Retouren? Wie müssen die Produkte gelagert werden? 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 Einweg Essservietten direkt bei Salzmann AG)	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		



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

<p>1. In welches Gefäss füllen Sie folgende Produkte ab?</p> <p>a) Wundbenzin b) Taucherohrentropfen c) Kamillenblüten d) Talcum e) Vaseline</p>	<p>2. Was bedeuten folgende Abkürzungen auf Rezepten?</p> <p>a) o.d. b) gutt. c) NR d) fol. e) tinct.</p>
--	---

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