



1. Aufgabe: OTC Beratung, einfacher Verkauf

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 5 Punkte				
	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)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Galenische Form			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatzipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



2. Aufgabe: OTC Beratung mit bekanntem Problem

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
	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)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Wahl Hauptprodukt richtig			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatztipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



3. Aufgabe: Rezeptverkauf

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



4. Aufgabe: Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 4 Punkte				
	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)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
	Argumente, Begründung der Empfehlung			
	Gebrauchsanweisung, Dosierungsvorschrift mit Etikette			
	Preis (Nennung, Wirtschaftlichkeit, Argumentation)			
	Zusatzverkauf			
	Wann zurück in die Apotheke oder zum Arzt			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 4 Punkte				
	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatzipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 15 Punkte				



5. Aufgabe: OTC Komplexe Beratung

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



6. Aufgabe: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept

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



7. Aufgabe: OTC Beratung oder Verkauf Parapharmazie

Punkt zählt für diese Aufgabe	Kriterium	Erfüllt	Kommentar	Erreichte Punktzahl
GWP / LINDAAFF: Punktemaximum: 3 Punkte				
	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)			
	Was wurde schon unternommen, Erfahrungen			
	Andere Medikamente, andere Behandlungen			
	Grunderkrankungen			
	Ohne zusätzliche Arbeitsunterlagen und Hilfsmittel gelöst			
Verkaufshandlung: Punktemaximum: 3 Punkte				
	Präsentation möglicher Produkte			
	Galenische Form			
	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				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation			
	Fragetechnik, Sprache			
	Kundenführung			
	Einwandbehandlung			
	Engagement, Motivation			
Kundennutzen: Punktemaximum: 2 Punkte				
	Richtiges Erkennen des Problems			
	Wirkung des Hauptproduktes erklärt			
	Sinnvolles Zusatzprodukt empfohlen			
	Wirkung des Zusatzproduktes erklärt			
	Dosierung des Zusatzproduktes erklärt			
	Zusatztipp, Broschüre			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum 10 Punkte				



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		
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			

***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 Kenntnisse (zuerst abfragen): Die Fragen beziehen sich auf das Dokument im Anhang (letzte Seite)

Teil 2 (Zuverlässigkeit und Richtigkeit der Resultate): 4 vertiefende Fragen (A, B, C, D)

A:
B:
C:
D:

Teil 1: Kenntnisse: Punktemaximum: 4 Punkte	Max. Pkte	Err. Pkte	Kommentar
Frage 1 zum Beilageblatt richtig beantwortet	1		
Frage 2 zum Beilageblatt richtig beantwortet	1		
Frage 3 zum Beilageblatt richtig beantwortet	1		
Frage 4 zum Beilageblatt richtig beantwortet	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?

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
Frage 1 zur Abbildung korrekt beantwortet	2		
Frage 2 zur Abbildung korrekt beantwortet	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 (Entsorgung)	1		



Teilgebiet 3: Betriebsorganisation

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

Hier wird eine Situation erläutert.

Schreiben Sie einen passenden Brief dazu.

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. Produkt 2. Produkt	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	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) b) c) d) e)</p>	<p>2. Was bedeuten folgende Abkürzungen auf Rezepten?</p> <p>a) b) c) d) e)</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
--	--------------	--------------	-----------