



Zürich, Februar 2024

## Informationen der Abschlussklassen bezüglich QV 2024

### 1. Ausweispflicht

Die Kandidatin oder der Kandidat weist sich am Anfang der Prüfung mit einem Ausweisdokument mit Lichtbild aus. Ausserdem wird die Kandidatin nach ihrem Gesundheitszustand gefragt. Dies wird dokumentiert.

### 2. Zeiten und Abfolge

Der Ablauf gestaltet sich folgendermassen:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| 1. Kundenbetreuung                  | 45 Minuten |
| 2. Betriebsorganisation             | 30 Minuten |
| 3. Pharmazeutisch-Technische Arbeit | 45 Minuten |

### 3. Kundenbetreuung

Das Verkaufsgespräch umfasst sieben verschiedene Verkaufssituationen, bei denen insgesamt 100 Punkte vergeben werden. Das Ziel ist es, alle diese Situationen in der vorgegebenen Zeit besprechen zu können.

Aufg. 1:	OTC, einfacher Verkauf	10 Punkte
Aufg. 2:	OTC, Beratung mit bekanntem Problem	15 Punkte
Aufg. 3 :	Rezeptverkauf	20 Punkte
Aufg. 4:	Verkauf Parapharmazie	10 Punkte
Aufg. 5:	Komplexe Beratung	20 Punkte
Aufg. 6:	Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept	15 Punkte
Aufg. 7:	OTC, Beratung mit bekanntem Problem	10 Punkte

### 4. Informationen zu speziellen Verkaufsgesprächen

#### Einfacher Verkauf (Aufg. 1)

Der Kunde wünscht eine vorgegebene Spezialität.

Zu dieser vorgelegten Spezialität wird der Kunde einen Einwand geltend machen. Er möchte z.B. eine andere galenische Form oder einen anderen Geschmack.



### **Rezeptverkauf (Aufg. 3)**

Überlegen Sie sich, wie Sie den Experten kommunizieren, dass Sie die Gültigkeit des Rezeptes überprüft haben. Denken Sie daran, die LOA und die Taxpunkte zu erklären. Vorhandene Stempel für den Rezeptverkauf dürfen verwendet werden. Hinweise aufs LINDAAFF an der Kasse sind ebenfalls erlaubt. Wenn Sie beides zur Verfügung haben und nicht danach arbeiten, kann sich das ungünstig auf die Bewertung auswirken!

### **Aufgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept (Aufg. 6)**

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

## **5. Betriebsorganisation**

Die Betriebsorganisation (50 Punkte) umfasst die folgenden 5 Teilgebiete:

- 1. Rund um das Rezept:** Rezept, KK und Gesetze → 4 Abbildungen
- 2. Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika** → Abbildung eines Gerätes
- 3. Verfassen eines Briefes**

Es dürfen Briefvorlagen verwendet werden. Datum, Adresse, Seriennummer und der Text des Briefes müssen aber angepasst werden. Der Inhalt muss die Umstände korrekt widerspiegeln. Das Ziel ist es, einen Brief zu schreiben, den man tatsächlich abschicken könnte.

- 4. Rund um die Bestellung**

Sie erstellen einen Lieferschein aufgrund vorgegebener Angaben. Dazu müssen Sie die Arztpraxis im Kundenstamm korrekt erfassen. Für die Monatsrechnung und Rabatte beziehen Sie den Apotheker mit ein. Um die richtigen Mengen, Grössen, Darreichungsformen und Dosierungen zu erfassen, sollen die entsprechenden Fragen gestellt werden.

- 5. Allg. Kenntnisse und praktische Ausführungen**

Bei dieser Aufgabe müssen Sie die Bedeutung der lateinischen Abkürzungen auf Rezepten, besondere Bemerkungen zur Handhabung auf Etiketten, Benennung des korrekten Abgabengefässes diverser Produkte und Angaben zur Entsorgung erklären können.



## 6. Pharmazeutisch-Technische Arbeit

### Chemikalien und Drogen

Der Brief mit den Anforderungen an die Offizin 2024 wurde bereits versandt. Er ist auch auf der AVKZ-Homepage zu finden. Die erforderlichen Substanzen **müssen** von der Apotheke bestellt werden. Sie sind dafür verantwortlich, dass diese Substanzen (ca. 100g) in Ihrer Apotheke vorrätig sind. Sie müssen in tadellosem, nicht abgelaufenem Zustand sein. Achten Sie darauf, dass Ihre Arbeitsfläche im Labor nicht damit blockiert wird.

### Herstellung

Jeder Lernende muss die Möglichkeit haben, die Pharmazeutisch-Technische Arbeit gemäss den geltenden Richtlinien durchzuführen.

In diesem Teil der Prüfung können 50 Punkte erreicht werden. Das Beurteilungsraster besteht unter anderem aus Globalpunkten, welche blau hinterlegt sind. Dort gilt das „Alles oder Nichts Prinzip“. Bitte beachten Sie bei der Herstellung folgende Punkte:

1. Richtig rechnen
2. Substanzen, Geräte und Abfüllgefäss korrekt auswählen
3. GMP Regeln für persönliche Vorbereitung und Arbeitsplatzvorbereitung beachten (Hände, Haare, Schmuck, Mise-en-place etc.) wie im ÜK erlernt
4. Arbeitsweg «lege artis» gemäss ÜK
5. Einwaagen, Substanzen, Berechnungen, Endprodukte usw. immer zeigen
6. Leeres Herstellungsprotokoll verwenden. Es spielt keine Rolle, ob es das der Apotheke oder das aus dem ÜK ist. Herstellungsprotokolle sind vollständig auszufüllen.
7. Arbeitsschritte nachvollziehbar protokollieren
8. Alkoholverdünnungen mit Alkoholtabelle vom ÜK
9. Etiketten mit dem Computer schreiben, es dürfen vorgedruckten Etiketten verwendet werden. Es dürfen keine Laborprogramme zum Erstellen von Etiketten verwendet werden.
10. Alle Preise nach **ALT 2021** berechnen
11. Keinen Unguator verwenden
12. Pharmtaxe nicht verwenden
13. Mundschutz und Schutzbrille bei reizenden Substanzen aufsetzen!
14. Arbeitsplatz sauber hinterlassen!



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

4/4

## 7. AVKZ Homepage

Die wichtigsten Informationen finden Sie auf der Homepage des AVKZ unter [Qualifikationsverfahren](#).

- Brief mit den Anforderungen an die Offizin 2024
- Ansprechpartner innerhalb der Prüfungskommission
- FAQs = Frequently Asked Questions 2024
- Fertigungsprotokoll → Leeres Herstellungsprotokoll vom ÜK
- Informationen der Abschlussklassen bezüglich QV 2024
- Raster zum Kundenverkauf, Betriebsorganisation und Pharmazeutisch-Technischer Arbeit 2024
- Probeprüfung Serie 0 2024
- Hinweisschilder hoch und quer

Prüfungskommission Pharma-Assistentinnen und Pharma-Assistenten EFZ Kanton ZH

Caroline Fritz, Mitglied der Prüfungskommission