

# Informationen zum QV 2024

Praktisches QV

# Inhalt

- Praktische Prüfungen
- Schriftliche Prüfungen
- Mündliche Prüfungen



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

# Prüfungsdaten QV 2024



- Praktische Prüfungen: 06. Mai bis 17. Mai 2024
- Schriftliche Prüfungen: 03. Juni 2024
- Mündliche Prüfungen: 12. Juni bis 13. Juni 2024

Vorgegebene Praktische  
Arbeit = VPA  
QV 2024

# Inhalt



- Allgemeine Informationen
- Kundenbetreuung
- Betriebsorganisation
- Pharmazeutisch-technische Arbeiten

# Allgemeine Informationen

# Zeiten und Abfolge

1. Kundenbetreuung 45 Min.
2. Betriebsorganisation 30 Min.
3. Pharm.- Techn. Arbeiten 45 Min.

➤ Die Zeiten und die Reihenfolge sind zwingend einzuhalten!

# Allgemeine Informationen



## ➤ Vor Beginn der Prüfung: Ausweiskontrolle

- ID, Pass oder sonstiger Ausweis mit Foto

## ➤ Dokumentation des Gesundheitszustandes

- Falls Sie krank sind, bitte bei Experten und Prüfungskommission abmelden und Arztzeugnis bringen
- Zu Beginn der Prüfung wird Ihr Gesundheitszustand überprüft



# Allgemeine Informationen



- Das Expertenteam besteht aus einer Pharma-Assistentin und einer/em ApothekerIn oder aus zwei ApothekerInnen
- Die Experten behalten die Kandidaten während der gesamten Prüfung im Auge
- Es ist nicht gestattet, dass Mitarbeiter der Apotheke den Kandidaten zu Hilfe kommen
  - Es sind keine Gespräche mit Mitarbeiter der Apotheke erlaubt
  - Keine Hilfe bei der Suche von Spezialitäten oder Chemikalien

Kundenbetreuung

# Kundenbetreuung



- Die Kundenbetreuung findet am Ladenkorpus statt
  - Zugriff auf die Kassen sowie alle Hilfsmittel und Geräte müssen gewährleistet sein
  - Für die Apotheken stehen auf der Homepage des AVKZ Hinweisblätter zum Ausdrucken und Aufstellen während den Prüfungen zur Verfügung
- Pharma-Assistentin spielt den Kunden
- Apotheker ist auch der Apotheker an der Prüfung und kann bei Bedarf hinzugezogen werden
- Beide Experten protokollieren die Prüfung

# Kundenbetreuung



- 7 verschiedene Verkaufssituationen
  - Jede Situation hat ein eigenes Raster
  - die Punkteraster werden an die Verkaufssituationen individuell angepasst
  
- Beispiele für die Raster bei der Kundenbetreuung befinden sich auf der Homepage des AVKZ unter [Qualifikationsverfahren](#)

# Verkaufssituationen



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

<b>7 verschiedene Verkaufssituationen mit insgesamt</b>	<b>100 Punkten</b>
Aufg. 1: OTC, einfacher Verkauf	10 Pkt
Aufg 2: OTC, Beratung mit bekanntem Problem	15 Pkt
Aufg 3 : Rezeptverkauf	20 Pkt
Aufg 4: Verkauf Parapharmazie	10 Pkt
Aufg 5: Komplexe Beratung	20 Pkt
Aufg 6: Abgabe eines Rx-Präparates ohne Rezept	15 Pkt
Aufg 7: OTC, Beratung mit bekanntem Problem	10 Pkt

Bsp. für die Raster der Kundenbetreuung unter [Qualifikationsverfahren](#)

# Einfacher Verkauf ( Aufg. 1)



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

- Der Kunde möchte eine vorgegebene Spezialität kaufen
  
- Einwand des Kunden
  - Andere galenische Form
  - Anderer Geschmack

# Rezeptverkauf ( Aufg. 3)



- Die Gültigkeit des Rezeptes muss überprüft werden!
- LOA und Taxpunkte müssen erklärt werden können!
- Rezeptstempel sind erlaubt
- LINDAAFF Zettel an der Kasse sind erlaubt

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



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

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



# Betriebsorganisation

# Betriebsorganisation



## 5 Teilgebiete

- |  |         |
|--|---------|
| ➤ Rund um das Rezept: Rezept, KK und Gesetze       | 5 min   |
| ➤ Geräte, Hilfsmittel, Parapharmazeutika           | 7-8 min |
| ➤ Schriftlicher Teil: ein Gerät funktioniert nicht | 7-8 min |
| ➤ Rund um die Bestellung                           | 5 min   |
| ➤ Allg. Kenntnisse und prakt. Ausführungen         | 3 min   |

## ungefährer Zeitbedarf

Raster für die Betriebsorganisation → [Qualifikationsverfahren](#)

# Betriebsorganisation



## 1. Rund um das Rezept: Rezept, KK und Gesetze

- Vorgabe: 4 Abbildungen
- Teil 1 : Fragen zu den 4 Abbildungen, Bewertung via Kenntnisse
- Teil 2: Fragen zu Gesetzen, KK und Rezept, Bewertung via Zuverlässigkeit

## 2. Geräte, Hilfsmittel. Parapharmazeutika

- Abbildung eines Gerätes
- Erkennen des abgebildeten Gerätes, Fachbegriff
- Abrechnung nach KVG, Abrechnungsmodus erklären
- Korrekte Handhabung erklären z.B. mit Demogerät, Broschüren oder anderen Hilfsmitteln
- Ggf. Alternativen/ Reinigung usw.

# Betriebsorganisation



## 3. Schriftlicher Teil: ein Gerät funktioniert nicht

- Verfassen eines Briefes
- Erstellung eines grammatikalisch und in der Darstellung korrekten Briefes, der abgeschickt werden könnte
- Inhalt muss Umstände korrekt widerspiegeln
- Fixfertige Briefvorlagen dürfen verwendet werden → entsprechend anpassen

# Betriebsorganisation



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

## 4. Rund um die Bestellung

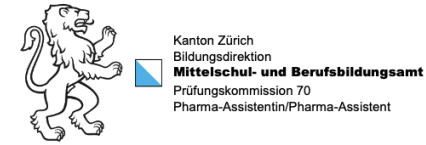
- Erstellung eines Lieferscheins aufgrund vorgegebener Angaben
- Korrekte Erfassung der Arztpraxis im Kundenstamm
- Einbezug des Apothekers wegen Monatsrechnung und Rabatten
- Erfassung der richtigen Mengen, Grössen, Darreichungsformen, Dosierungen

## 5. Allg. Kenntnisse und prakt. Ausführungen

- Bedeutung der lateinischen Abkürzungen auf Rezepten
- Besondere Bemerkungen zur Handhabung auf Etiketten
- Benennung der korrekten Abgabefässer diverser Produkte
- Angaben zur korrekten Entsorgung

# Pharmazeutische-Technische Arbeiten

# Pharmazeutisch-Technische Arbeit



## Labor

- Jede Lernende muss die Möglichkeit haben, die pharmazeutisch-technischen Arbeiten gemäss den geltenden Richtlinien durchzuführen
- Falls den Lernenden in der Ausbildungsapotheke kein oder kein entsprechendes Labor zur Verfügung steht, muss **die Lernende selbst** bis spätestens Mitte März dem Chefexperten angeben, in welcher Apotheke der Prüfungsteil Pharm.-Technische Arbeit geprüft werden kann.

Die Verantwortung, dass die Arbeitsutensilien und Substanzen im Ersatzlabor vorhanden sind, liegt bei den Lernenden.

# Pharmazeutisch-Technische Arbeit



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

## Chemikalien und Drogen

- Liste der Drogen und Chemikalien auf der AVKZ Seite im Brief «Anforderungen an die Apotheken»
- Die erforderlichen Substanzen **müssen von der Apotheke bestellt** werden
- Sie sind dafür verantwortlich, dass **alle erforderlichen Substanzen** in Ihrer Apotheke **vorrätig** sind (ca. 100g)
- Sie müssen **in tadellosem, nicht abgelaufenem Zustand sein**
- Ihre Arbeitsfläche darf davon nicht blockiert sein.



# Pharmazeutisch-Technische Arbeit



**Beurteilungsraster mit z.T. Globalpunkten nach dem «Alles-oder-Nichts-Prinzip» mit insgesamt 50 Punkten**

**Vorgehensweise bei den Herstellungen wie Sie es im ÜK gelernt haben → ÜK-Skript gut anschauen**

1. Richtig rechnen
2. Substanzen, Geräte und Abgabefäss korrekt auswählen
3. GMP Regeln für persönliche Vorbereitung und Arbeitsplatzvorbereitung beachten ( Hände, Haare, Schmuck, Mise-en-place etc) wie im ÜK
4. Arbeitsweg «lege artis» gemäss ÜK
5. Einwaagen, Substanzen, Berechnungen, Endprodukte immer zeigen

# Pharmazeutisch-Technische Arbeit



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

6. Leeres Herstellungsprotokoll verwenden, eigenes oder das vom ÜK
7. Herstellungsprotokolle sind vollständig auszufüllen
8. Arbeitsschritte nachvollziehbar protokollieren
9. Alkoholverdünnungen mit Alkoholtabelle vom ÜK
10. Etiketten mit dem Computer schreiben, es dürfen vorgedruckten Etiketten verwendet werden. Es dürfen keine Laborprogramme zum Erstellen von Etiketten eingesetzt werden.

# Pharmazeutisch-Technische Arbeit



11. Alle Preise sind nach **ALT 2021** zu berechnen
12. Keinen Unguator verwenden
13. Keine Pharmtaxe verwenden
14. Mundschutz und Schutzbrille bei reizenden Substanzen aufsetzen
15. Arbeitsplatz sauber hinterlassen!

Raster für die pharm.-Techn. Arbeit → [Qualifikationsverfahren](#)

# AVKZ Homepage



- Ab Anfangs März ist Folgendes auf der Homepage des AVKZ unter [Qualifikationsverfahren](#) verfügbar:
- Brief mit den Anforderungen an die Offizin 2024
- Ansprechpartner innerhalb der Prüfungskommission
- FAQs = Frequently Asked Questions 2024
- Fertigungsprotokoll → Leere Herstellungsprotokolle vom ÜK
- Informationen zum prakt. QV 2024
- Raster zum Kundenverkauf, Betriebsorganisation und Pharmazeutisch-technischer Arbeit 2024
- Probeprüfung Serie 0 2024
- Hinweisschilder hoch und quer

# Schriftliche Prüfung

# Themen und Punkte



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

- 3 Prüfungsteile à 80 Punkte = 240 Punkte = 1 Note
- Teil 1 und Teil 2:  
Je 3 DE (didaktische Einheiten) = 6 Themen DE  
ca. 20 % verknüpft dazu ABK, Bsp.: Drogen, Galenik
- Teil 3:  
50% Fragen zu den restlichen DE  
50% Fragen zu ABK 1. und 2. Lehrjahr
- pro Prüfungsteil 60 Minuten Zeit

# Ablauf schriftliche Prüfung



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

- Versammlung vor Turnhalle Hauptgebäude oder Schulzimmer
- Aufsicht: 2/3 Pers. Turnhalle/ 1Pers. Schulzimmer
- erlaubt sind:
  - nicht korrigierbarer Stift
  - Korrekturband
  - Hilfsblatt zum Rechnen  
(wird NICHT bewertet)
- nicht erlaubt sind: Taschenrechner, Smartphone
- Smartphone/Uhr abstellen
- 3x 60 Minuten – dazwischen Pausen

# weitere konkrete Anweisungen



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

- mindestens 5 Minuten vorher am Platz sein
- Beginn auf Start / Ende auf Stopp
  
- Auf dem Tisch:
  - Ausweis: ID, Fahrausweis
  - Trinkflasche / Traubenzucker / Trockenfrüchte ...
  - Taschentuch / Glücksbringer
  
- Ansagen der Zeiten



QV

mündliche Prüfung

# Ablauf konkret



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

- Versammlung vor Aufsichtszimmer: warten und ...
- Begrüssung / Erklärungen / Auswahl zwischen 2 Sets à je 3 Themen
- 5 Min. Zeit für eigene Vorbereitungen im Zimmer  
Notizen machen möglich, darf man benutzen
- Leere Raster stehen zur Verfügung
- 8 Minuten Zeit pro Thema
- erzählen was man weiss, Sprache: Schweizerdeutsch  
dann fragt der erste Experte = Lehrperson nach, der zweite  
Experte führt Protokoll

# Themen und Punkte: Beispiel von 2 Sets

3 Teile à 20 Punkte = 60 Punkte = 1 Note

<b>Set 1a</b>		
<b>didaktische Einheit</b>	<b>Indikation</b>	<b>Spezialität/Droge/Chemikalie</b>
<b>Allergie</b>	<b>Diabetes mellitus</b>	<b>Bioflorin</b>

<b>Set 1b</b>		
<b>didaktische Einheit</b>	<b>Indikation</b>	<b>Spezialität/Droge/Chemikalie</b>
<b>Infektionslehre</b>	<b>Mittelohrentzündung</b>	<b>Aknefug</b>

# Raster: mündliche Prüfungen



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

## BERUFSKENNTNISSE MÜNDLICH

Einstieg über: **Indikation**

Qualifikationsverfahren  
**Pharma-Assistentinnen /  
Pharma-Assistenten EFZ**

Die leeren Raster und  
Beispiel-Prüfungen  
können Sie auf der  
[www.pharmasuisse.org](http://www.pharmasuisse.org)  
Seite herunterladen

		Name : .....		Nachname : .....	
Bereich	Mögliche Antworten	Anzahl max.	Punkte err.	Bemerkungen	
Symptome					
Ursachen					
Therapie: - therapeutische Gruppe - Wirkstoffgruppen (Wirkungsweise) - (Wirkstoffe) (je mit entsprechenden Spezialitäten)					
Dosierung/Anwendung					
Vorsichtsmassnahmen (Triage, NW, KI, IA)					
Galenik					
Medizinprodukte					
Zusatzempfehlungen					
Spezielles					
Sprache, Ausdrucksweise, Terminologie			1		
<b>Total</b>			<b>20</b>		

# Wichtige Informationen zum Schluss



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

## ➤ Prüfungsergebnisse

- Kanton Zürich
- Andere Kantone

Freitag, 28.6.2024 per Post

jeweilige Prüfungskommission zuständig

## ➤ Prüfung nicht bestanden

- Eingeschriebener Brief
- Akteneinsicht/Rekurs

## ➤ Abschlussfeier

4. Juli 2024

# Viel Glück für Ihre Prüfungen!



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

