

Zwischenprüfung PKA ab 2016

Lernfeld	Prüfungsrelevante Inhalte
1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufgaben der Apotheke im Gesundheitswesen ➤ Präsentationsregeln
2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arbeitsbereich der PKA ➤ Arbeitsvertrag (Rechte, Pflichten, Inhalt, Kündigung, JArSchG) ➤ Führungsstile und Auswirkungen auf das Betriebsklima
3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arzneimittel nach Indikationen ➤ Rezeptpflicht, Apothekenpflicht, BtM ➤ Zulassung nach AMG ➤ Verschiedene Darreichungsformen von Arzneimitteln ➤ Drogen in der Apotheke (Liste der Kammer) ➤ Chemikalien in der Apotheke (Liste der Kammer) ➤ Gefahrstoffrecht (<i>kurz, Kennzeichnung [Piktogramme]</i>) ➤ Die Grundlagen der Warenbeschaffung erarbeiten unter der Anwendung von handelsüblichen Maß- und Mengeneinheiten: Gewichte/Volumenmaße ➤ apothekenübliche Waren ➤ Einkaufsdisposition (Bedarfsermittlung/Bestell- und Lieferzeitpunkt ermitteln/optimale Bestellmenge) ➤ Zustandekommen eines Kaufvertrags: Anfrage/Angebot/Bindung/Bestellung/Bestellungsannahme) ➤ Inhalte des Kaufvertrags: Menge, Art und Güte, Preis, Zahlungs- und Lieferungsbedingungen, (Natural-)Rabatte, Skonto, Bonus, Erfüllungsort und Gerichtsstand (allgemein gehalten), AGB; (Schriftform bei Warenbeschaffung sinnvoll) ➤ Angebotsvergleich: quantitativ ➤ Pflichten aus dem Kaufvertrag ➤ Arten des Kaufvertrags (ohne Platz- und Versendungskauf) ➤ Dreisatz (einfach, mehrfach)/Durchschnittsrechnung (einfach/gewogen)/Prozentrechnen (vom/im/auf Hundert)/Verteilungsrechnen ➤ Bezahlung einer Rechnung unter Anwendung der Prozentrechnung bei Rabattierung (auch: Umrechnung Natural- in Barabatt und umgekehrt) und Skontoausnutzung ➤ Kalkulation von Bezugspreisen ➤ Kalkulation von Verkaufspreisen: Vorwärtskalkulation bis Brutto-VK
4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation der Warenannahme (Überprüfungskriterien) ➤ spezielle Lagerbedingungen: kühlkettenpflichtige Artikel, BtM, Gefahrstoffe ... ➤ Abgabepreis für verschreibungspflichtige/apothekenpflichtige/freiverkäufliche Arzneimittel berechnen ➤ Prozessbeschreibung der Warenannahme erstellen ➤ QMS ➤ Schlechtleistung ➤ Nicht-Rechtzeitig-Lieferung ➤ Bezahlung mit SEPA-Überweisung (ohne online)

Abschlussprüfung PKA ab 2016

Lernfeld	Prüfungsrelevante Inhalte
2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz (Elternzeit/Elterngeld), Kündigungsschutzgesetz ➤ tarifliche Regelungen ➤ Arbeitsverträge ➤ Gehaltsabrechnungen inkl. Sozialversicherungen (Träger/Leistungen) ➤ Rechte zur Mitbestimmung
5	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lagerhaltung von Arzneimitteln (Alphabet, Vorräte)/Kühlkette/BtM/ Gefahrstoffen (+ gesetzliche Lagervorschriften) ➤ Gefahrstoffrecht (Vertiefung von Lernfeld 3; Arbeitsschutzmaßnahmen, Retouren bearbeiten (Großhandel/Direktretouren) ➤ Rückrufe bearbeiten (Achtung: nicht verwechseln mit Retouren!) ➤ Aufgaben eines Lagers (Erhaltung der Lieferfähigkeit, Ausnutzung Preisvorteile, Umformung, Veredelung, zeitliche Überbrückung) ➤ Lagergrundsätze (ordnungsgemäß, artgemäß, sicher, übersichtlich) ➤ Lagerpflege ➤ Lagerbestandsüberwachung ➤ Lagerkennziffern (Mindestbestand, Meldebestand, Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer) ➤ wirtschaftliche Gesichtspunkte der Lagerhaltung (Lagerkosten)
6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Warenpräsentation im Verkaufsraum: <ul style="list-style-type: none"> - gesetzliche Vorschriften beachten - Auszeichnung und Preisgestaltung ➤ Dekoration eines Schaufensters (Planung, Durchführung, Feedback) ➤ Zielgruppen der Apotheke feststellen im Rahmen der Marktanalyse in Koordination mit LF12 ➤ Sortimentsbreite, -tiefe ➤ Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung)
7	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbandstoffe Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte (moderne Wundauflagen, ES-Kompressen, Schlauchverband, Metallinekompressen, Wundschnellverband, auch steril, Heftpflaster, Fixierbinden, auch elastisch, Idealbinden, dauerelastische Binden, Zinkleimverband, Verbandskasten) ➤ Hilfsmittel zur Krankenpflege (inkl. Medizinprodukterecht) Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte (Nasenspüler, Katheter, Stomaartikel, Blutzuckermessgeräte, Blutdruckmessgeräte, Spacer) ➤ Säuglingspflege (inkl. Verleih von Milchpumpen, Babywaagen, Pariboy) Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte ➤ Hygieneprodukte (Inkontinenzprodukte) Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte ➤ Hautpflegeprodukte (inkl. Kosmetikverordnung) Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte ➤ Diätetika und Nahrungsergänzungsmittel (+ Lebensmittelrecht) Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte ➤ Dienstleistungen in der Apotheke (Messungen von Blutdruck, Blutwerten, Körperfett, Venen, etc.; Überprüfung von Hausapotheke/Gesamtmedikation) Ausgewählte rechtliche Grundbegriffe kennen (natürliche und juristische Personen/Rechts-fähigkeit/Geschäftsfähigkeit/Willenserklärung/Sachen und Rechte/Besitz und Eigentum) ➤ Voraussetzungen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften beschreiben (Vertragsfreiheit) ➤ Kommunikationstechniken (aufbauen auf Deutsch-Unterstufe)

Abschlussprüfung PKA ab 2016

Lernfeld	Prüfungsrelevante Inhalte
7	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kunden im Servicebereich Kasse betreuen <ul style="list-style-type: none"> - Kundenkarte - Zahlungsformen: Barzahlung, kartengestützte Zahlungssysteme, EC, ELV, Kreditkarte) ➤ Bewertung der Kundenzufriedenheit: über Kundenkarte, über Fragebogen ➤ 3-Phasen-Model KIV (Kontaktaufnahme, Information, Verkauf)/AIDA s. Knöllinger/Berger Ausg. 25, Seite 687ff) ➤ Theoretische Inhalte: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen: Ablauf Verkaufsgespräch (Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumente, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung ...) <p><u>praktische HP:</u> Anwendung: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen: Ablauf Verkaufsgespräch (Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Waren-vorlage, Verkaufsargumente, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung ...)</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beleg (Eingangsrechnung [Verbindlichkeiten], Ausgangsrechnungen [Forderungen], Quittung [Kasse], Kontoauszug [Bank]) ➤ Haftungsregelungen der unterschiedlichen Rechtsformen für den Fall des Zahlungsausfalls (OHG, GmbH, Einzelunternehmung) ➤ Zahlungsverzug mit außergerichtlichem und gerichtlichem Mahnverfahren ➤ Berechnung des gesamten Forderungsbetrages unter Berücksichtigung der Verzugszinsen (kfm. Methode) ➤ Verjährungsfristen (Hemmung/Neubeginn)
9	<p>Unterstützung des pharmazeutischen Personals bei der Bearbeitung von ärztlichen Verordnungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kenntnisse über Form, Inhalt und Umgang mit Rezepten einschl. BtM-Rezept ➤ Kontrolle der Rezepte auf Vollständigkeit und bedrucken (Angaben der Apotheke) ➤ Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zur Abgabe (auch Rabattverträge) ➤ Preisermittlung für Arzneimittel (Wh. aus LF4) und Medizinprodukte in Bezug auf jeweilige Kostenträgern (RVO, VdaK ...) ➤ Vorbereitung der Dokumentationsunterlagen bei Abgabe von: <ol style="list-style-type: none"> 1. BtM (Rezept und Kartei) 2. Einzelimporten 3. Gefahrstoffen 4. Blutprodukten 5. verschreibungspflichtigen Tierarzneimitteln Dabei jeweils Verweis auf die Dokumentation beim Wareneingang (LF4)
10	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Herstellung von Arzneimitteln (Rezeptur) am Beispiel Salbe: <ul style="list-style-type: none"> - Mengenermittlung der Stoffe (aa, aa ad) - Wasserarten in der Apotheke (falls nicht in LF3) - Herstellungsprotokoll vorbereiten - Hygieneplan umsetzen - Arbeitsgeräte vorbereiten (Wasserbad, Fantaschale, Kartenblatt, Unguator/Topitec, Spatelschlitten) - Etikett schreiben (Wh. aus LF2) - Abgabegefäß für Rezepturarzneimittel ➤ Taxation der Rezeptur ➤ Pharmazeutische Terminologie

Abschlussprüfung PKA ab 2016

Lernfeld	Prüfungsrelevante Inhalte
11	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Differenzierung von Kundentypen, situationsbezogenen Aspekte (Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl) und produktbezogenen Angelegenheiten (Umtausch, Reklamation, Beschwerden, Verbraucherschutz) ➤ Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen (z. B. Kundeneinwänden). Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte (Ursachen, Methoden) sowie rechtliche (z. B. Schweigepflicht) und betriebliche (z. B. Diskretion) Regelungen. <p><u>praktische HP</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktion auf Kritik). ➤ Verbale und nonverbale Kommunikation in Verknüpfung mit LF 7
12	<ul style="list-style-type: none"> ➤ unterschiedliche Methoden (Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose) zur Beschaffung von Informationen über den Markt ➤ Marketing.Ziele unter Berücksichtigung des Apothekenleitbilds ➤ Bereiche des Marketings (Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik, [inkl. Fernabsatzgeschäft] Servicepolitik) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer).
13	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (keine Buchung ohne Beleg) ➤ Bilanz (Aufbau) ➤ Bilanz (Veränderungen) ➤ Erfassung von erfolgswirksamen Geschäftsvorfällen im Sinne einer Einnahmen-, Überschussrechnung; Gegenüberstellung von Aufwand und Ertrag ➤ Bilanzänderung durch Gewinnverwendung bzw. durch Verluste ➤ Aufbewahrungsfristen ➤ Umsatzsteuer