

# Praxisarbeitssammlung

## Rolle 6 Nach Lernzielen

49

Rolle 6 / ID-Nummer 152207

## Finanzen & Controlling

Der/die Offizinapotheker/in kennt die wichtigsten Kennzahlen zur betriebswirtschaftlichen Führung einer Offizinapotheke.

Der/Die Weiterzubildende plant eine Investition für die Apotheke (z.B. Roboter, Verblisterung, Labor- oder Analysengerät, Einrichtungsgegenstände) auf Basis aufbereiteter Daten. Er/Sie analysiert die relevanten Kennzahlen und finanziellen Daten, damit er/sie Entscheidungsalternativen anbieten kann. Er/Sie beurteilt die verschiedenen Alternativen und begründet die Entscheidung.

### Bewertungskriterien

- Investition ist für die Apotheke nötig
- Planung und Analyse der Daten entsprechen den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Entscheidung ist begründet und dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

50

## Marketing

Der/die Offizinapotheker/in kennt kundenbezogene Prozesse zur Förderung des Absatzes. Er/Sie wendet eine abgestimmte Marktstrategie mit Massnahmen des Marketing-Mixes an.

Der/Die Weiterzubildende führt mittels geeigneter Tools eine Kundenanalyse durch. Er/Sie plant für mind. 6 Monate die Themen und Dienstleistungen für verkaufsfördernde Massnahmen in der Apotheke. Er/Sie begleitet die Umsetzung des Konzeptes, wertet die Massnahmen aus und vergleicht die Verkaufsstatistiken für die ausgewählten Themen und Dienstleistungen.

### Bewertungskriterien

- Kundenanalyse wurde durchgeführt
- Themen- und Dienstleistungsauswahl entsprechen den Bedürfnissen der Apothekenkundschaft
- Verkaufsstatistiken wurden erstellt
- Analyse der Resultate ist dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 4 Tage / 200 Punkte

51

## Marketing

Der/die Offizinapotheker/in kennt kundenbezogene Prozesse zur Förderung des Absatzes. Er/Sie wendet eine abgestimmte Marktstrategie mit Massnahmen des Marketing-Mixes an.

Der/Die Weiterzubildende analysiert alle Kommunikationskanäle, die die Apotheke für ihre Marketingmassnahmen benutzt. Er/Sie arbeitet eine Kundenbefragung aus, um festzustellen, welche Kanäle die Kunden/Kundinnen am besten erreichen (z.B. ob die Kunden/Kundinnen in die Apotheke kommen, weil sie eine Information auf einem Social-Media-Kanal gelesen haben). Er/Sie wertet die Antworten aus und dokumentiert seine/ihre Überlegungen bezüglich potenzieller Verbesserungen der Sichtbarkeit der Apotheke in diversen Kanälen.

### Bewertungskriterien

- Die vorhandenen Kommunikationskanäle für das Marketing in der Apotheke definieren und analysieren
- Durchführen einer Kundenbefragung
- Das Ergebnis evaluieren und die Überlegungen hinsichtlich des Ausmasses der Wirkung der eingesetzten Kanäle und der möglichen Verbesserungen dokumentieren

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

52

## Personalführung

Der/die Offizinapotheker/in führt eine Offizinapotheke umfassend im Hinblick auf die Personalführung.

Der/Die Weiterzubildende arbeitet Ziele für mind. 3 Mitarbeitende aus, die dem Unternehmensbild und der Unternehmensstrategie entsprechen. Er/Sie führt Mitarbeitergespräche mit den Zielvereinbarungen durch. Er/Sie tätigt eine regelmässige Kontrolle der Zielerreichung, kontrolliert den Stand und führt Zwischengespräche durch.

### Bewertungskriterien

- Ziele sind «SMART» und entsprechen dem Bedarf der Apotheke
- Gespräche werden regelmässig durchgeführt und sind dokumentiert
- Zielerreichung wird ausgewertet und dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 3 Tage / 150 Punkte

53

## Personalführung

Der/die Offizinapotheker/in führt eine Offizinapotheke umfassend im Hinblick auf die Personalführung.

Der/Die Weiterzubildende analysiert mind. 2 Prozesse der Apotheke, die verbessert werden könnten, und überlegt, wie diese vereinfacht oder effizienter gemacht werden könnten. Er/Sie bestimmt, welches Teammitglied sich am besten für welchen Prozess eignet. Er/Sie präsentiert die Änderungsmassnahmen und motiviert das Apothekenteam, diese umzusetzen. Er/Sie reflektiert nach mind. 3 Monaten, welche Auswirkungen diese Anpassungen gehabt haben. Zudem analysiert und dokumentiert er/sie die Reaktion des Teams.

### Bewertungskriterien

- Prozessauswahl entspricht den Bedürfnissen der Apotheke
- Teamführung und Motivation des Teams entsprechen den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Auswirkungsanalyse ist durchgeführt und dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

54

Rolle 6 / ID-Nummer 152193

## Personalführung

Der/die Offizinapotheker/in führt eine Offizinapotheke umfassend im Hinblick auf die Personalführung.

Beim Austritt oder dem Eintritt eines/einer Mitarbeitenden müssen oft die Aufgaben gemäss den Wünschen, der Verfügbarkeit und den Kompetenzen jedes/jeder Mitarbeitenden neu verteilt werden. Der/Die Weiterzubildende analysiert die verschiedenen Aufgaben in der Apotheke und verschafft sich einen Überblick über die aktuellen Zuständigkeiten. Er/Sie dokumentiert seine/ihre Überlegungen und berücksichtigt insbesondere den Umfang der Aufgabe, den Zeitaufwand, die Verfügbarkeit der Mitarbeitenden etc. Zur Ergänzung seiner/ihrer Überlegungen organisiert er/sie Gespräche mit jedem einzelnen Teammitglied und berücksichtigt deren Anmerkungen und Wünsche. Der/Die Weiterzubildende erstellt daraufhin ein Organigramm der Mitarbeitenden, sowie deren Pflichtenhefter oder überarbeitet die bestehenden Unterlagen. Er/Sie definiert in einer Sitzung mit dem Apothekenteam die Aufgaben jedes/jeder Mitarbeitenden und begründet die Verteilung.

### Bewertungskriterien

- Die verschiedenen Aufgaben (bereits vergeben oder nicht) analysieren und die Überlegungen dokumentieren
- Gespräche mit allen Mitgliedern des Apothekenteams führen
- Erstellen eines Organigramms der Mitarbeitenden, sowie deren Pflichtenhefter (oder Überarbeiten bestehender Unterlagen) unter Berücksichtigung verschiedener Parameter (Wünsche, Verfügbarkeit etc.) und diese dem Team in einer Sitzung vorstellen

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

55

Rolle 6 / ID-Nummer 152203

## Versorgungsauftrag

Der/die Offizinapotheker/in stellt in seiner/ihrer Funktion die Supply Chain sicher und garantiert gegenüber der Gesellschaft seinen/ihren Versorgungsauftrag.

Der/Die Weiterzubildende dokumentiert 10 verschiedene Fälle von Lieferengpässen, die zu einer Substitution der Medikation geführt haben. Was hat gefehlt? Welche Konsequenzen hat der Lieferengpass gehabt? Welches Ersatzprodukt wurde gewählt und wieso? Wie wurde es dem Kunden / der Kundin bzw. dem Arzt / der Ärztin kommuniziert?

### Bewertungskriterien

- 10 Fälle sind dokumentiert und entsprechen den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Die zugrunde liegenden Überlegungen sind ebenfalls dokumentiert, sowie die jeweiligen Informationsquellen
- Pro Fall wird mindestens ein Ersatzprodukt/Lösungsvorschlag für den Kunden / die Kundin, bzw. den Arzt / die Ärztin vorgeschlagen

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

56

## Betriebs- und Arbeitsrecht

Der/die Offizinapotheker/in sichert die Anwendung der aktuellen betriebs- und arbeitsrechtlichen Vorgaben in der Apotheke.

Der/Die Weiterzubildende erstellt/aktualisiert eine Liste der offizinrelevanten Betriebs- und Arbeitsgesetze. Basierend auf dieser Liste kontrolliert er/sie die Umsetzung der Gesetze in relevanten Verträgen und Dokumenten der Apotheke und nimmt ggf. nötige Anpassungen vor.

### Bewertungskriterien

- Liste ist umfassend und entspricht dem aktuell gültigen Gesetzesstand
- Verträge und Dokumente entsprechen den Gesetzen
- Änderungen sind dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tage / 50 Punkte

57

## Apothekengesetzgebung

Der/die Offizinapotheker/in sichert in der Offizinapotheke die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und etabliert die notwendigen Prozesse.

Der/Die Weiterzubildende nennt 10 gesetzesrelevante Beispiele aus dem Offizinalltag (z.B. in Bezug auf das Chemikalienrecht, Betäubungsmittelgesetz, Heilmittelgesetz) und präsentiert diese während einer Teamsitzung.

### Bewertungskriterien

- 10 relevante Beispiele wurden auserwählt und dokumentiert
- Eine Teamsitzung wurde durchgeführt und ist dokumentiert
- Die Beispiele entsprechen den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

58

## Qualitätssicherung

Der/die Offizinapotheker/in sichert und entwickelt die Qualität der Apotheke umfassend.

Der/Die Weiterzubildende wählt ein geeignetes Dokument für ein internes Audit aus, führt das Audit durch und erstellt zur Behebung der Mängel einen Massnahmenplan.

### Bewertungskriterien

- Das Dokument ist umfassend und erfüllt die Vorgaben für ein internes Audit
- Ein Massnahmenplan wurde erstellt und entspricht den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Ein internes Audit wurde anhand des erarbeiteten Dokumentes durchgeführt

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

59

## Qualitätssicherung

Der/die Offizinapotheker/in sichert und entwickelt die Qualität der Apotheke umfassend.

Der/Die Weiterzubildende analysiert die Möglichkeit einer Panne des Medikamentenkühlschranks. Er/Sie erarbeitet eine Strategie für die Massnahmen ab dem Zeitpunkt, in dem die Panne entdeckt wird bis zur Lösung des Problems. Er/Sie dokumentiert die Massnahmen und erstellt eine Tabelle mit allen Medikamenten, die in diesem Kühlschrank gelagert werden sowie dem Vorgehen im Falle einer Unterbrechung der Kühlkette für jedes einzelne Produkt. Ausserdem führt er/sie die Informationsquellen an, damit die Empfehlungen jederzeit aktualisiert werden können. Das Apothekenteam ist über die Massnahmen sowie über die verfügbaren Dokumente informiert, damit die Service- und die Lagerungsqualität auch bei einer Unterbrechung der Kühlkette gewährleistet werden können.

### Bewertungskriterien

- Einen Massnahmenplan für eine Panne des Medikamentenkühlschranks erarbeiten
- Eine komplette Liste aller gelagerten Medikamente erstellen sowie der Empfehlungen für den Fall einer Unterbrechung der Kühlkette
- Eine umfassende Dokumentation erstellen und das Apothekenteam über die zu ergreifenden Massnahmen im Falle einer Panne des Medikamentenkühlschranks informieren

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 2 Tage / 100 Punkte

60

Rolle 6 / ID-Nummer 152194

## Qualitätssicherung

Der/die Offizinapotheker/in sichert und entwickelt die Qualität der Apotheke umfassend.

Der/Die Weiterzubildende überprüft die Messgeräte der Apotheke durch entsprechende Tests (z.B. Kontrolllösung des Blutzuckermessgeräts). Der/Die Weiterzubildende sammelt die erforderlichen Informationen für den Ablauf einer Überprüfung aller Messgeräte, die in der Apotheke eingesetzt werden (z.B. Waage, Blutzuckermessgerät, Blutdruckmessgerät etc.). Er/Sie erstellt eine Tabelle, anhand welcher die Qualität der zukünftigen Messungen gewährleistet und nachvollzogen werden kann.

### Bewertungskriterien

- Überprüfung aller in der Apotheke eingesetzten Messgeräte
- Ein Kontrollverfahren für jedes Messgerät definieren
- Eine Tabelle zur künftigen Überprüfung der Messungen erstellen

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

61

Rolle 6 / ID-Nummer 152197

## Qualitätssicherung

Der/die Offizinapotheker/in sichert und entwickelt die Qualität der Apotheke umfassend.

Im Fall von Epidemien oder Pandemien sind die Apotheken gefordert, einen Hauslieferdienst einzurichten, um insbesondere Risikogruppen zu schützen und zu verhindern, dass Erkrankte aus dem Haus müssen (Ansteckungsrisiko). Ausserdem darf der Sicherheitsaspekt nicht ausser Acht gelassen werden: Vorsichtsmassnahmen und eine klare Information an die Kunden/Kundinnen und Mitarbeitenden sind unabdingbar. Der/Die Weiterzubildende analysiert und bestimmt die Kundengruppen, die beliefert werden sollen. Er/Sie definiert Abläufe für die Triage der Bestellungen (Priorisierung gemäss Dringlichkeit), die Nachverfolgung der Bestellungen, den Bestelleingang (mit oder ohne Rezept, per E-Mail, telefonisch) sowie die erforderlichen Sicherheitsmassnahmen. Er/Sie erstellt einen Zeitplan für die Lieferungen und weist die verschiedenen Aufgaben im Team zu. Die Mitarbeitenden werden im Rahmen einer Sitzung über den Ablauf informiert.

### Bewertungskriterien

- Potenzielle Zielgruppen analysieren und einen umfassenden Ablauf für Hauslieferungen erarbeiten
- Einen Zeitplan für die Lieferungen erstellen und Aufgaben zuweisen
- Das Apothekenteam in einer Sitzung informieren

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

62

## Selbstmanagement

Der/die Offizinapotheker/in managt seine/ihre eigenen Ziele, Ressourcen und Vorgehensweisen, um eine ausgeglichene, vertrauensvolle und integre Persönlichkeit zu entwickeln.

Der/Die Weiterzubildende plant seinen/ihren Weiterbildungsgang gemeinsam mit dem/ der Weiterbildner/in anhand des Weiterbildungsprogramms und des Lernzielkatalogs.

### Bewertungskriterien

- Weiterbildungsgang wurde gemeinsam geplant
- Die Planung entspricht den Bedürfnissen des / der Weiterzubildenden und des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Ein internes Audit wurde anhand des erarbeiteten Dokumentes durchgeführt

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

63

## Selbstmanagement

Der/die Offizinapotheker/in managt seine/ihre eigenen Ziele, Ressourcen und Vorgehensweisen, um eine ausgeglichene, vertrauensvolle und integre Persönlichkeit zu entwickeln.

Der/Die Weiterzubildende erfasst mittels eines Selbstbeurteilungsverfahrens die Belastungsfaktoren und die persönliche Belastungsreaktion in seinem/ihrem Alltag. Er/Sie präsentiert 5 situationsgerechte Anwendungen gängiger Copingstrategien zum Umgang mit den persönlichen Stressoren. Er/Sie organisiert ein Treffen mit Kollegen/Kolleginnen, um diese Situationen zu besprechen.

### Bewertungskriterien

- 5 Situationen wurden dokumentiert
- Selbstbeurteilung ist kritisch dokumentiert
- Ein Treffen mit Diskussion der Erkenntnisse ist dokumentiert

### Dokumentation für das Logbuch

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

### Zeitaufwand / Punkte

- 1 Tag / 50 Punkte

64

# Projektmanagement

Der/die Offizinapotheker/in konzipiert, plant, implementiert und evaluiert definierte Projekte zur Unternehmensentwicklung.

Der/Die Weiterzubildende plant die Entwicklung der Apotheke in einem spezifischen Bereich (z.B. Hautapotheke, Kinderapotheke, Stillapotheke). Er/Sie überlegt, was das Unternehmen braucht, um dieses Angebot offerieren zu können, und plant die dafür notwendige Teaminformation, Teameinteilung und Teamfortbildung. Er/Sie führt danach eine Evaluation des Projektes durch und zieht Schlüsse daraus.

## **Bewertungskriterien**

- Projektaufbau und -planung sind komplett und umfassend dokumentiert
- Projektaufbau und -planung entsprechen den Bedürfnissen der Apotheke und den Erwartungen des Weiterbildners / der Weiterbildnerin
- Teamführungsmassnahmen sind dokumentiert

## **Dokumentation für das Logbuch**

- Ausgefülltes Bewertungsformular mit Unterschrift des Weiterbildners

## **Zeitaufwand / Punkte**

- 3 Tage / 150 Punkte