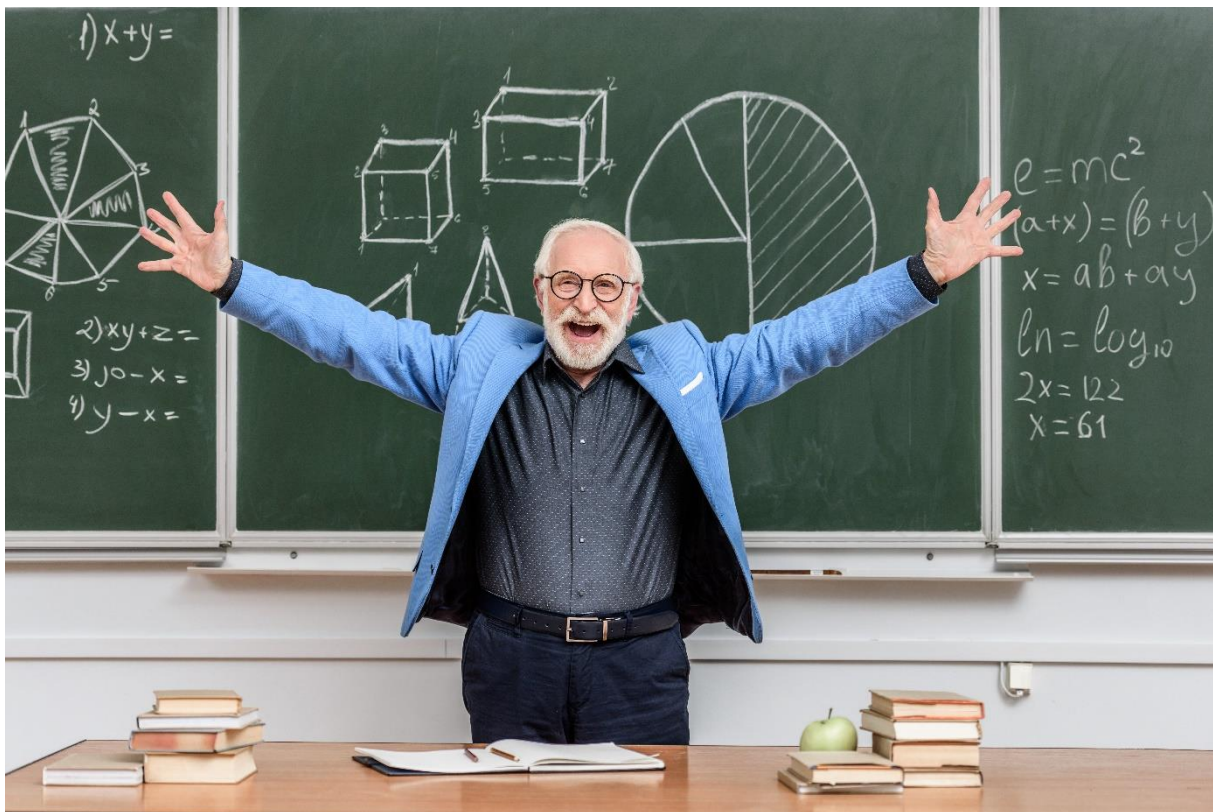


Lehrplan für die Berufsfachschulen Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ



Vorwort	3
Pädagogisch-didaktisches Konzept.....	7
Lektionentafel.....	10
1. Lehrjahr 1. Semester	11
1. Lehrjahr 2. Semester	37
2. Lehrjahr 3. Semester	65
2. Lehrjahr 4. Semester	79
3. Lehrjahr 5. Semester	89
3. Lehrjahr 6. Semester	103
Deutsch.....	117
Français.....	167
Italiano.....	227
English	275
Impressum.....	319

Vorwort

Liebe Lehrpersonen, Lernende und weitere Leser:innen und Nutzer:innen

Ab August 2022 wird in den Lehrbetrieben, den Berufsfachschulen und den überbetrieblichen Kursen (üK) die berufliche Grundbildung zur Fachfrau Apotheke EFZ / zum Fachmann Apotheke EFZ nach den revidierten Ausbildungsgrundlagen angeboten und wird an allen drei Lernorten neu konsequent kompetenzorientiert umgesetzt (Handlungskompetenzorientierung).

Ziel der beruflichen Grundbildung ist die Entwicklung der Kompetenzen, um in berufstypischen Situationen eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel zu handeln. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe ihrer Ausbildung die im Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und legen fest, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Im Bildungsplan sind die Handlungskompetenzen (HK) in Handlungskompetenzbereiche (HKB) gegliedert. Er konkretisiert für alle drei Lernorte die zu erwerbenden Handlungskompetenzen in Form von Leistungszielen (LZ).

Lehrplan für die Berufsfachschule

Der vorliegende Lehrplan für die Berufsfachschulen (LP BfS) ist eine Konkretisierung der Handlungskompetenzen und Leistungsziele des neuen Bildungsplans. Er schafft mit sinnvollen Lehr- und Lerneinheiten (LE) die Grundlage für eine handlungsorientierte Ausbildung an der Berufsfachschule. Im Zentrum jeder Lehr- und Lerneinheit stehen exemplarische berufliche Situationen. Sie dienen als Ausgangspunkt und roter Faden für den Aufbau der Ressourcen (Wissen, Fähigkeiten / Fertigkeiten und Haltungen), welche zu deren Bewältigung benötigt werden. Die beruflichen Situationen schaffen somit ein Fundament für den Theorie-Praxis-Transfer.

Besonderen Wert wurde bei der Ausarbeitung des Lehrplans BfS auf die Lernortkooperation gelegt. Die Abstimmung der Ausbildung auf die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse (üK) sind für einen optimalen Ausbildungserfolg unerlässlich. Die LE sind deshalb einerseits auf die Ausbildungsprogramme Betrieb sowie die üK-Programme abgestimmt. Andererseits wurden sie so aufeinander abgestimmt, dass das Lernen in den einzelnen Handlungskompetenzen schrittweise und aufbauend erfolgt. Um die Lernortkooperation zu erleichtern, werden zu Beginn jeder Lerneinheit Verweise auf die je anderen Lernorte gemacht.

Die Lerneinheiten im LP BfS gliedern sich nach den vier in der Bildungsverordnung definierten Lektionen- bzw. Notenpositionen. Die Handlungskompetenzbereiche d und e werden zusammengefasst.

Handlungskompetenzbereiche	1. LJ	2. LJ	3. LJ
HKB a Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden (inkl. Fremdsprache)	180	80	80
HKB b Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln	200	60	80
HKB c Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen	40	40	40
HKB d Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten HKB e Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben	100	20	0

Aufbau der Lerneinheiten

Zu Beginn jeder LE wird der Bezug zum Handlungskompetenzbereich bez. zu den Handlungskompetenzen, welche bearbeitet werden, hergestellt.

Danach wird die Lernortkooperation verdeutlicht, indem auf die Praxisaufträge Betrieb bzw. die üK hingewiesen wird, welche die HK gleichzeitig bzw. vorher oder nachher aufnehmen.

Die berufliche Situation dient als Ausgangspunkt und roter Faden für den Aufbau der Ressourcen in dieser Lerneinheit.

Die Leistungsziele aus dem Bildungsplan werden anschliessend mit konkreten Lernzielen für die BfS ergänzt. Sie definieren die Tiefe bzw. die Breite der aufzubauenden Ressourcen im Rahmen dieser LE.

Die nachfolgende Abbildung zeigt den vorangehend beschriebenen Aufbau einer Lerneinheit.

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c3: Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.

Die Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke führt gemäss Auftrag des Apothekers, abhängig von der Situation, eigenverantwortlich oder unter Verantwortung der Apothekerin / des Apothekers medizinische Handlungen (z.B. erste Hilfe, Wundversorgung) und Therapien durch und dokumentiert das Vorgehen nach internen Vorgaben. Sie/er plant die Nachsorge und Prävention von Komplikationen nach Vorgaben. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke hält die gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Standards der Hygiene, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit ein.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt <u>üK</u> (5. Semester)
Eine Wunde versorgen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Red flags (Wunden) ▪ Zuständigkeiten (Wundversorgung) ▪ Ausführung der Wundversorgung ▪ Hygiene-, Sicherheits- und Gesundheitsschutz ▪ Weiterversorgung und Nachkontrolle 	Medizinische Handlungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ BLS AED Samariterverband ▪ Verbandsmaterial ▪ Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen ▪ Wundzustand und Wundversorgung

Wundversorgung

20 Lektionen

Situationen

- Ein Kind ist gerade eben mit dem Fahrrad gestürzt und hat nun Schürfwunden an den Händen und einem Knie.
- Ein älterer Mann ist die Treppe runtergefallen und hat nun eine Prellung am Kopf, blutet am Knie und sein Knöchel schmerzt stark.
- Eine Frau ruft in der Apotheke an: sie hat Konfitüre gekocht und beim Abfüllen ist ihr der Löffel aus der Hand gerutscht und dabei ist viel der Marmelade auf ihren Unterarm gespritzt.

[c3.1] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zu Zuständigkeit und Ausführung von medizinischen Handlungen. (K2)

Rechtliche Voraussetzungen und räumliche Anforderungen für die Durchführung von medizinischen Handlungen (Wundversorgung, erste Hilfe, Impfungen)

Abb. Aufbau einer Lerneinheit

Die Ausbildung an der Berufsfachschule

Die Ausbildung an der BfS ist kompetenzorientiert gestaltet. Der Unterricht an der BfS ist demnach nicht mehr fächerorientiert, sondern ausgerichtet auf die Handlungskompetenzen. Die berufliche Situation aus der Berufspraxis zu Beginn der Lerneinheiten dienen als Ausgangspunkt und roter Faden für den Unterricht. Zu diesen Situationen werden die entsprechenden Ressourcen (Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten) mit geeigneten Lehr-Lern-Arrangements aufgebaut. Ziel ist es, dass die Lernenden dadurch lernen, in der jeweiligen beruflichen Situation kompetent zu handeln.

Wann immer möglich werden dazu auch Vorwissen und Erfahrungen der Lernenden aus den anderen Lernorten aktiviert und Inhalte entsprechend vernetzt. Dazu werden geeignete Übungs- und Transferaufgaben eingesetzt. Die Kompetenznachweise an der Berufsfachschule werden, analog dem Unterricht, konsequent handlungskompetenzorientiert aufgebaut und fördern vernetztes Denken und Problemlösefähigkeiten. Die Anzahl der Kompetenznachweise pro LE (Noten) bzw. Notenposition richtet sich nach kantonalen Vorgaben.

Der Lehrplan BfS beinhaltet:

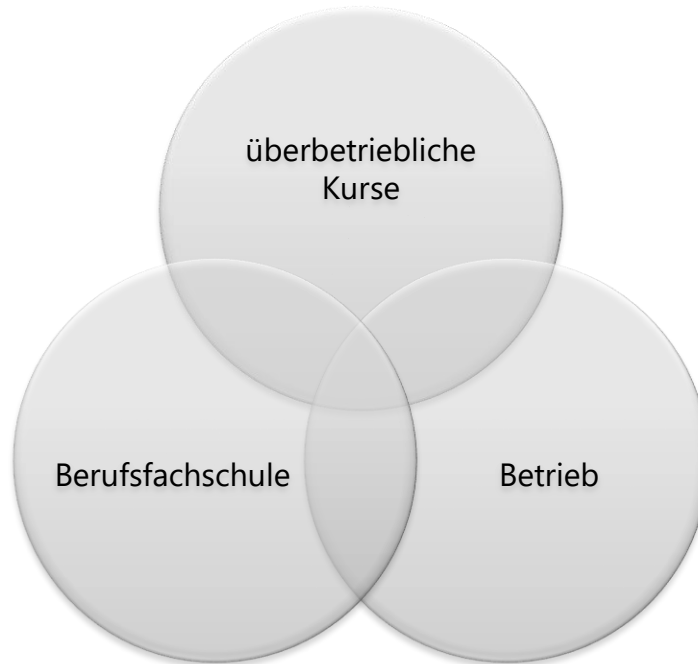
- Pädagogisch-didaktisches Konzept
- Übersicht über die Handlungskompetenzen und Lektionenverteilung gemäss Bildungsverordnung (Lektionentafel)
- Übersicht über die Lehr-Lerneinheiten zu Beginn jedes Semesters
- Beschreibung der einzelnen Lehr-Lerneinheiten pro Semester

Für die Lernortkooperation und Umsetzung des Lehrplans Berufsfachschule sind folgende **weiteren Dokumente** relevant bzw. von Interesse:

- Bildungsplan (BiPla)
- Bildungsverordnung (BiVo)
- Ausführungsbestimmungen Qualifikationsverfahren (Abschlussprüfung)
- Ausbildungsprogramm Betrieb
- Ausbildungsprogramm überbetriebliche Kurse

Pädagogisch-didaktisches Konzept

Das erarbeitete pädagogisch-didaktische Konzept enthält Leitlinien, welche in Zusammenarbeit mit Berufsbildungsverantwortlichen der drei Lernorte erarbeitet wurden. Diese Leitlinien verstehen sich als Empfehlung für alle Lehrpersonen, üK-Referenten und Berufsbildner. Sie formulieren die pädagogischen Werthaltungen und unterstützen das gemeinsame Verständnis für die Umsetzung der neuen Bildungsgrundlagen sowie die optimale Abstimmung der Ausbildung an den drei Lernorten.



Die Lernenden im Zentrum

Der Erfolg der Lernenden steht im Zentrum. Die üK-Referenten, Lehrpersonen und Berufsbildner bauen auf den vorhandenen Kompetenzen auf und gestalten eine positive Beziehung zu den Lernenden. Sie fördern die Selbstverantwortung der Lernenden und fordern diese entsprechend auch ein.

Der Lernerfolg jedes Lernenden ist wichtig. Lehrpersonen nehmen Anliegen und Bedürfnisse der Lernenden ernst und gehen soweit möglich individuell auf diese ein. Lernende verfügen bereits über viele Kompetenzen. An allen Lernorten wird auf diesen Kompetenzen aufgebaut und Neues mit Bekanntem verknüpft.

Berufsbildner, üK-Referenten sowie Lehrpersonen unterstützen Lernende mit konstruktiven Rückmeldungen in ihrem Lernprozess. Die Rückmeldungen helfen Lernenden dabei, das eigene Wissen und Können einzuschätzen und Lernfortschritte zu erkennen. Unterstützt werden die Lernenden dabei u.a. durch die Lernplattform Konvink, die halbjährlichen Gespräche mit den Berufsbildnern sowie durch formative und summative Tests bzw. Kompetenznachweise in den üK und der Berufsfachschule.

Die Beziehung zwischen Berufsbildnern, üK-Referenten, Lehrpersonen und Lernenden ist wertschätzend, freundlich und respektvoll. Neben den fachlichen Fähigkeiten werden auch Sozial- und

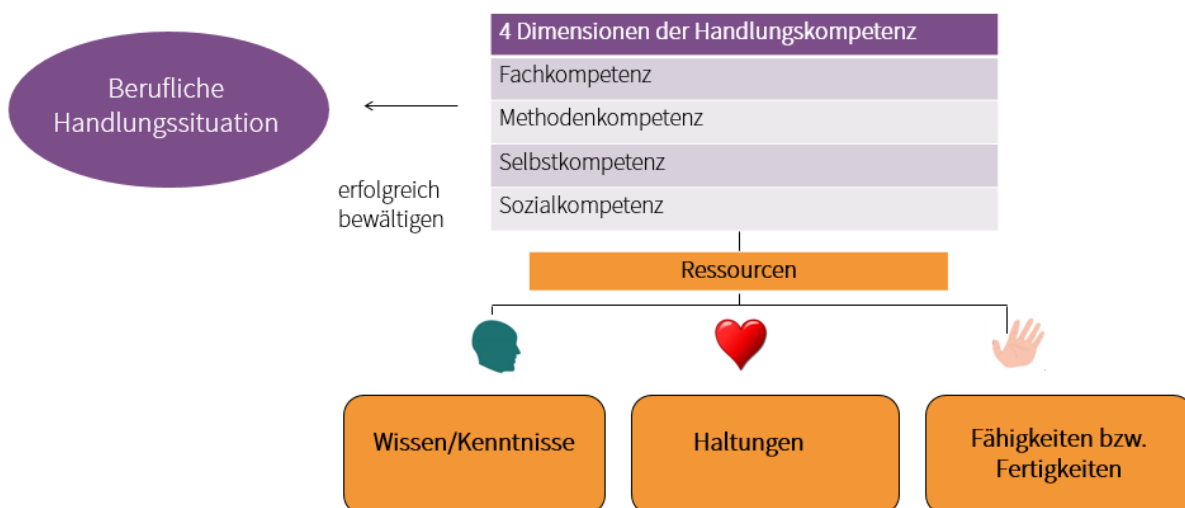
Selbstkompetenzen gefördert, so dass sich die Lernenden zu selbstbewussten und auch kritischen Persönlichkeiten. Kreativität, Kommunikation, Kollaboration und Problemlösefähigkeit sowie Eigenmotivation und Selbststeuerung gewinnen in der Berufsausübung an Bedeutung. Diese werden deshalb an allen drei Lernorten gezielt gefördert.

Berufsbildner, üK-Referenten und Lehrpersonen ermöglichen durch geeignete Lern- und Ausbildungsformen Mitbestimmung, Wahlfreiheiten, Freiräume und Experimentierfelder. Sie unterstützen die Lernenden damit auf ihrem Weg hin zur kompetenten Fachperson. Ein nachhaltiger Lernerfolg fordert von den Lernenden aktives Lernen. Die im Unterricht an den Berufsfachschulen sowie in den üK eingesetzten Methoden sind auf die verschiedenen Lernbedürfnisse und Leistungsziele abgestimmt und ermöglichen Lernen in Gruppen sowie selbstgesteuertes Lernen. Im Weiteren werden digitale Medien, welche ein wichtiger Bestandteil der Lebenswelt von Lernenden sind, gezielt zur Unterstützung von Lehr-, Lern- und Ausbildungsaktivitäten eingesetzt.

Kompetenz- und praxisorientierte Ausbildung

Die Lehrpersonen, üK-Referenten und Berufsbildner gestalten die Ausbildung konsequent kompetenzorientiert. Die Ausbildung orientiert sich an konkreten beruflichen Arbeitssituationen. In der Ausbildung werden die Ressourcen aufgebaut, die zu Bewältigung dieser Situationen nötig sind.

Die Ausbildung an den drei Lernorten ist kompetenzorientiert¹ gestaltet; d.h. der Ausgangspunkt sind die Handlungssituationen aus der Berufspraxis, welche im Bildungsplan definiert und beschrieben sind (Handlungskompetenzen). Zu diesen Kompetenzen werden die entsprechenden Ressourcen (Wissen/Kenntnisse, Fertigkeiten/Fähigkeiten, Haltungen) aufgebaut.



Der Erwerb der Ressourcen ist durch die Praxisaufträge für die Ausbildung im Betrieb, die üK-Programme sowie den Lehrplan für die Schulen sichergestellt. Mit diesen aufeinander abgestimmten Instrumenten findet der Erwerb der Ressourcen an allen drei Lernorten koordiniert statt. Ausgangspunkt dafür bilden an allen drei Lernorten konkrete Situationen aus dem Berufsalltag. D.h. Leistungsziele und deren Inhalte werden anhand dieser Situationen vermittelt. Ziel ist es, dass die

¹ Kompetenz bezeichnet die Fähigkeit, bewusst Ressourcen – also Wissen/Kenntnisse, Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten und Haltungen – zu aktivieren und kreativ und funktional miteinander zu kombinieren, um konkrete Situationen erfolgreich zu meistern. (Kompetenzorientiert unterrichten – Das AVIVA-Modell, hep Verlag, 2013)

Lernenden dadurch lernen, in der jeweiligen beruflichen Situationen kompetent zu handeln. Wann immer möglich werden Inhalte vernetzt sowie Vorwissen und Erfahrungen aus den anderen Lernorten aktiviert.

Lernortkooperation bewusst nutzen

Die Berufsbildner, Lehrpersonen und üK-Referenten achten auf die bewusste Vernetzung beim Aufbau der Ressourcen. Sie orientieren sich aktiv über Inhalte und Abfolge der Lernprozesse an den anderen Lernorten.

Um das handlungskompetenzorientierte Modell umzusetzen und einen optimalen Lernprozess zu ermöglichen, ist eine Koordination der Ausbildung an den verschiedenen Lernorten zentral. Jeder der drei Lernorte trägt zum Aufbau der entsprechenden Ressourcen bei, die zur beruflichen Kompetenz der Lernenden führen. Jeder Lernort hat seine Besonderheit und seine Schwerpunkte in der Ausbildung.

Jeder der drei Ausbildungspartner ist sich bewusst, dass er seinen Teil zur erfolgreichen Berufsausbildung der Lernenden beiträgt. Er kennt seine Möglichkeiten und Grenzen und stellt immer wieder Verbindungen zu den anderen Lernorten her. Soll berufliche Grundbildung an Qualität gewinnen, so kann dieses Ziel vor allem durch die bessere Vernetzung der drei Lernorte erreicht werden. Die üK-Programme sowie der Lehrplan für die Berufsfachschule weisen dort wo möglich auf die jeweiligen Verknüpfungen zu den anderen Lernorten hin. Auch mit geeigneten Vor- bzw. Nachbereitungsaufträgen zum üK wird der Verknüpfung der Ausbildungsinhalte über die Lernorte hinweg Rechnung getragen.

Des Weiteren fördert die Plattform Konvink grundsätzlich die Lernortkooperation in ihrer Funktion als digitale Schnittstelle der drei Lernorte: Nebst der betrieblichen Ausbildung sind auch Unterlagen und Vor- sowie Nachbereitungsaufträge für die üK auf Konvink.

Lernerfolg sichtbar machen

Während der Ausbildung wird der Lernfortschritt an allen drei Lernorten mit geeigneten Instrumenten erhoben und sichtbar gemacht. Die Erhebung des Lernfortschritts orientiert sich an den definierten Kompetenzen bzw. beruflichen Situationen.

Im Betrieb wird der Lernerfolg mittels Kompetenzkompass halbjährlich durch eine Selbst- und Fremdeinschätzung erhoben. Die Ausführung der Praxisaufträge fließt in diese Einschätzung mit ein, welche die Basis für das Qualifikationsgespräch mit den Lernenden dient.

In den Berufsfachschulen und auch den üK werden geeignete Lehr- und Lernarrangements, Übungs- und Transferaufgaben sowie Standortbestimmungen (formativ) eingesetzt, um den Lernfortschritt sichtbar zu machen. Die Kompetenznachweise an den Berufsfachschulen und in den üK (summativ) werden, analog dem Unterricht, konsequent handlungskompetenzorientiert aufgebaut und fördern vernetztes Denken und Problemlösefähigkeiten. Die Kompetenznachweise werden mit Noten bewertet. Die Lernenden erhalten in geeigneter Form Rückmeldung zu den Lösungen. Die Leistungsbeurteilung und die Notengebung sind für die Lernenden transparent. Sie kennen die Bewertungskriterien und den Notenmasstab und können deshalb die Beurteilung nachvollziehen.

Lektionentafel

Übersicht der Handlungskompetenzen Berufsfachschule	Lektionen pro Semester					
	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	1	2	3	4	5	6
a. Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden	100	80	40	40	40	40
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, deren Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	10	--	--	--	--	--
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	40	10	--	--	--	20 ²
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	30	40	20	20	20	
a4 Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.	--	10	--	--	--	--
Fremdsprache	20	20	20	20	20	20
b. Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln	100	100	20	40	40	40
b1 Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	100	90	20	40	40	40
b2 Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen. b3 Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten.	--	10	--	--	--	--
c. Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen	20	20	20	20	20	20
c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.	--	20	20	20	--	--
c2 Diagnostische Parameter gemäss Vorgaben erheben.	--	--	--	--	10	--
c3 Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.	20	--	--	--	--	--
c4 Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.	--	--	--	--	10	20
d. Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten	40	40				
d1 Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.	20	10	--	--	--	--
d2 Lieferungen von Medikamenten und anderen Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.	20	--	--	--	--	--
d3 Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und andere Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.	--	10	--	--	--	--
d4 Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.	--	20	--	--	--	--
e. Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben		20	20			
e1 Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.	--	10	--	--	--	--
e2 Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten.	--	--	10	--	--	--
e3 Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.	--	10	--	--	--	--
e4 Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren.	--	--	10	--	--	--

² Das Leistungsziel a2.7 (übertragbare Krankheiten) wird in HKB a3 bearbeitet

1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	<ul style="list-style-type: none"> Auftreten und Kommunikation, Zusatzempfehlungen und -verkäufe 	10
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> Ernährung Hautprobleme und Sonnenbrand, halbfeste Arzneiformen 	20 20
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerden im Magen-Darm-Bereich <ul style="list-style-type: none"> Blähungen, Zöliakie, Laktoseintoleranz Anatomie Physiologie GIT Hauterkrankungen <ul style="list-style-type: none"> Fuss-/Nagelpilz, Haarausfall 	20 10
b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<ul style="list-style-type: none"> Erkrankungen der Haut: Akne <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen Retinoide, Tetracycline, Antiandrogene, Azelainsäure Heilmittelgesetz, Umgang mit Rezept, Weg des Arzneimittels im Organismus, Fachsprache Erkrankungen der Haut: Ekzeme <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen topische Glukokortikoide, Antihistaminika, Lokalanästhetika, Antipruriginosa, Immunmodulatoren, Antibiotika Versicherungen, Umgang mit Rezept, Medizinalberufegesetz, LOA Erkrankungen der Haut: Psoriasis <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen Vitamin D Derivate, Immunmodulatoren Abgabe ohne Rezept Beschwerden im Gastrointestinaltrakt: Dyspepsie, Übelkeit, Erbrechen, Durchfall, Verstopfung <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen: Prokinetika, Verdauungsenzyme, Antidiarrhoika, Laxanzien, Antazida, PPI, Antibiotika Orale Rehydratationslösung, Prokinetika, Antihistaminika, stark wirksame Antiemetika Feste Darreichungsformen 	30 20 10 40
c3 Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.	<ul style="list-style-type: none"> Wundversorgung, Hygiene, Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> Wundarten 	20
d1 Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.	<ul style="list-style-type: none"> Sonderbestellungen im In- und Ausland Lagerhaltung überprüfen und/oder optimieren 	10 10
d2 Lieferungen von Medikamenten und anderen Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.	<ul style="list-style-type: none"> Lieferung verarbeiten 	20

Handlungskompetenzbereich a Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker.

Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und ergebnisorientiert mit gezielten Fragen.

Praxisauftrag Betrieb (1. Semester)	Inhalt üK (2. Semester)
Kundschaft in der Apotheke empfangen und Bedürfnisse klären <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedürfnisse der Kundschaft ▪ Good welcoming practice (GWP) ▪ Verantwortlichkeiten 	Einstieg in den rezeptfreien Bereich <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundentypologie ▪ Fragetechniken ▪ Good welcoming practice (GWP) LINDAAFF

Auftreten, Kommunikation, Zusatzempfehlungen und -verkäufe

10 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde betritt die Apotheke und verlangt ein ganz bestimmtes Produkt. Sie stellen ein paar abklärende Fragen. Der Kunde reagiert mürrisch und entgegnet: «Das geht Sie nichts an».
- Eine Kundin verlangt ein Produkt gegen ihre Symptome, welche sie Ihnen unklar beschreibt.
- Sie nehmen das Telefon ab. Sie haben aber Mühe, die Kundin zu verstehen.
- Der Kunde lebt sehr umweltbewusst und möchte sichergehen, dass die von ihm gekaufte Säuglingsmilch kein Palmöl enthält.

[a1.1] erklärt die Voraussetzungen dafür, dass sich ein Kunde in Empfang genommen fühlt. (K2)

Einfluss des «Ersten Eindrucks» durch Atmosphäre im Geschäft, Auftreten und Erscheinung Fachfrau Apotheke EFZ / Fachmann Apotheke, Begrüssung

[a1.2] unterscheidet mögliche Kundentypologien und leitet daraus das eigene Verhalten im Kontakt mit diesen Kunden ab. (K4)

Kundentypen (rational, dominant, zögernd, begeisterungsfähig)
 Persönliches Auftreten (verbale/nonverbale Kommunikation)
 Selbst- und Fremdwahrnehmung (Eigenes Verhalten angepasst an verschiedene Kundentypen)

[a1.3] ermittelt an einem Fallbeispiel den Kundenwunsch und die Kundenbedürfnisse mit Hilfe geeigneter Frage- und Gesprächstechniken und unter Berücksichtigung non-verbaler Botschaften. (K4)

Kommunikation mit Kunden
Kommunikation im Team
Kommunikation mit Vorgesetzten
GWP und LINDAAFF Prinzip anwenden

[a1.4] beurteilt den Kundenwunsch, und die Kundenbedürfnisse unter Berücksichtigung der eigenen Zuständigkeiten (Triage). (K5)

Aktives Zuhören
Triage: Bewusstsein entwickeln für seine eigenen Grenzen / Kompetenz; Unterscheidung von Arbeit «unter Verantwortung», «gemäss Anweisung», «gemäss QMS»

[a1.5] beschreibt Massnahmen zum Erhalt der Kundenzufriedenheit und leitet an Fallbeispielen deren Umsetzung ab. (K3)

Kundenzufriedenheit/Kundenbindung durch:
▪ Zusatzempfehlungen

[a1.6] erklärt das Vorgehen, die Techniken und die Erfolgskriterien für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K2)

Argumentation: empfohlenes Produkt vorstellen, Produkteigenschaften hervorheben, Kundennutzen erklären, Preisnennung

[a1.7] beschreibt die verschiedenen Kommunikationstechnologien (Mail, Telefon, online, usw.) und deren Bedeutung für Beratungs- und Verkaufsgespräche. (K2)

Von der Kommunikationstechnologie abhängige Verhaltensregeln
Einfluss der Kommunikation darauf, dass visuell wahrnehmbare, nonverbale Signale wegfallen.

[a1.9] beschreibt Beispiele von nachhaltig hergestellten Produkten, deren Eignung als Alternative zu konventionellen Produkten und deren ökologischen Vorteile. (K2)

Einfluss auf Kaufverhalten, wenn Kunden z.B. vegan leben, tierversuchsfreie Produkte bevorzugen oder umweltbewusst sind (z.B. Verzicht auf Mikroplastik, Palmöl, Fokus auf Bio-Produkte)

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK (2. Semester)
	Beratung und Verkauf in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausgewogene Ernährung ▪ Unterschiedliche Ernährungsbedürfnisse ▪ Sonnenberatung

Ernährung

20 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin möchte sich über verschiedene Diätformen informieren. Sie möchte eine Diät machen, bei welcher sie langfristig Gewicht verliert und auf ihrem Wunschgewicht bleiben kann.
- Ein 40-jähriger Kunde war mehrere Tage krank und hat keinen Appetit gehabt. Langsam kommt sein Appetit zurück, er merkt aber, dass er sich noch nicht wie gewohnt ernähren kann.
- Eine jugendliche Person möchte so weit wie möglich bei ihrer Ernährung auf tierische Produkte verzichten und wünscht eine entsprechende Beratung
- Eine Seniorin hat fast keinen Appetit und kann nichts zu sich nehmen. Ihr Arzt hat ihr geraten eine proteinreiche Diät durchzuführen.

[a2.1] leitet aus dem Wissen über Anatomie, Physiologie und Pathologie, den Einfluss der Ernährung, Bewegung und Stressmanagement auf die Gesundheit Massnahmen zur Gesundheitsförderung ab (K4)

Energiebedarf (bestehend aus Grundumsatz, Arbeitsumsatz), welcher abhängig ist von Art und Menge Bewegung / Stress

Ermöglicht Energiegewinnung (Nährstoffverbrennung mit Hilfe von Sauerstoff)

Führt idealerweise zu einem BMI von 20-25

Beinhaltet gemäss Empfehlungen Ernährungspyramide

- Proteine: tierisch/pflanzlich; Baustoffe (Antikörper, Hormone), Energielieferant, Muskelerhalt, Aufbau von Zellen
- Lipide: gesättigte/ungesättigte Fettsäuren/Cholesterin; Energielieferant, Baustoff (Hormone, Zellmembranen), Isolator, besonders kalorienreich, für die Aufnahme von Vitaminen wichtig
- Kohlenhydrate: Poly-, Monosaccharide; schnelle, langsame Zucker; Energielieferant für die Muskel- und Gehirnfunktion, Stuhlregulierung
- Wasser: Baustoff, Transportmittel, Wärmeregulation
- Vitamine: Bedeutung und Vorkommen von fettlösliche (A, D, E, K), wasserlösliche (B-Komplex, C, Folsäure, Biotin)

- Mengenelemente: Bedeutung und Vorkommen von Kalzium, Magnesium, Natrium, Kalium
- Spurenelemente: Bedeutung und Vorkommen von Eisen, Zink, Fluor, Iod, Selen

Gesundheitsförderung: Erreichen Normalgewicht, Übergewicht (Adipositas), Untergewicht (Anorexie, Bulimie) verhindern

Symptome: BMI über 25 beziehungsweise unter 20

Anatomie/Physiologie: Metabolismus im Organismus und Bedeutung der Energiegewinnung durch Kohlenhydrate (schnelle Energie, Verbrennung in Zellen), Proteine (Aminosäuren sind Bausteine für körpereigene Eiweissverbindungen), Lipide (Energiespeicher / v.a. Bedeutung ungesättigter Fettsäuren)

Pathologie: Einfluss von Bewegungsmangel, Stress, Verhalten in Peer Group

Stressmanagement: beteiligte Stresshormone (Adrenalin, Cortison), Atemtechnik, Meditation

Bewegung: Um die Gesundheit zu fördern sollen gemäss WHO 2.5 Stunden pro Woche in Form von Alltagsaktivitäten oder Sport mit mittlerer Intensität oder 75 Minuten pro Woche mit höherer Intensität. Als Bewegung zählen z.B.: Fahrradfahren, Fitness, Walken, Fussball. Zusätzlich vielfältiges Training wie Ausdauertraining, Krafttraining und Beweglichkeitstraining. Ältere Personen: Kraft- und Gleichgewichtstraining, Beweglichkeit. Kinder und Jugendliche: mindestens 1 Stunde Sport für Stärkung der Knochen, Anregung Herz-Kreislaufsystem, Kräftigung der Muskeln, Verbesserung Geschicklichkeit und Erhaltung der Beweglichkeit.

Ernährung Jugendliche: Energiebedarf Jugendliche, erhöhter Bedarf an Kalzium, Bedeutung Frühstück, Getränke wie Mineral- oder Leitungswasser, Bedeutung Energy-Drinks, Light-Getränke, Cola, Limonaden oder Eistee, Alkohol. Bedeutung Fast Food. Ausgewogene Ernährung ohne Fleisch, Süssigkeiten und Snacks. Schönheitsideal und exzessiver Sport, Diäten, Abführmittel oder Appetitzügler.

Ernährung Erwachsene: Energiebedarf nach Aktivität und Geschlecht, Proteinbedarf in der Regel gedeckt, Fette nur in Massen konsumieren, komplexe Kohlenhydrate bevorzugen, viele Ballaststoffe, Vitamine und Mineralstoffe, Flüssigkeit.

Ernährung Senioren: Energiezufuhr dem Bedarf anpassen, Trinkmenge, genügend Proteine, Vitamin D Bedarf, Mangelernährung erkennen, Freude am Essen, Appetit fördern (schlechter Zahnstatus, Veränderung Geruchs- und Geschmackssinn, psychische Probleme, Schwierigkeiten bei der Beförderung der Nahrung). Essensaufnahme, Kauen erleichtern, Verstopfung vorbeugen.

[a2.2] erklärt die Bedeutung von Nahrungsergänzungsmittel für die Gesundheit und leitet Empfehlungen für die Gesundheitsförderung ab. (K3)

Gesundheitsförderung durch Hinweis auf erhöhten Bedarf an Mikronährstoffen

- Bei der Einnahme von beispielsweise Kontrazeptiva, Chemotherapeutika, Antibiotika
- Ernährung auf Basis unterschiedlicher Ernährungsformen
- Ernährung Schwangerschaft: erhöhter Bedarf an Folsäure (reduziert Risiko für Spina bifida), Eisen (Blutmenge erhöht), Ca, Vitamin D (Knochenbildung Fötus)

Ernährungsformen:

Kostformen (Vollwertkost, vegetarisch, vegan, Trennkost, Functional Food)

Diätformen (laktosefreie Diät, purinarme Diät, natriumarme Diät, kalziumreiche Diät, eiweissdefinierte Diäten, kohlenhydratreiche Diäten, Gewichtsreduktionsdiäten, Mischkostdiäten)

Schonkost nach Operationen, Erkrankungen

Spezifisch:

Mangel an Vitamin A (Retinol): Nachtblindheit; Vitamin D3 (Cholecalciferol): Rachitis; Vitamin K: Blutgerinnungsstörung; Vitamin C (Ascorbinsäure): verzögerte Wundheilung, erhöhte Infektanfälligkeit; Vitamin B-Komplex: erhöhte Stressanfälligkeit; Vitamin B12: Anämie; Folsäure: Anämie; Pantothenensäure: schlechte Wundheilung; Biotin: Haarausfall

Mangel an Kalzium: Osteoporose; Magnesium: Muskelkrämpfe; Natrium: beeinflusst Blutvolumen

Mangel an Eisen: Anämie; Zink / Selen: Immunschwäche; Fluor: erhöhte Kariesanfälligkeit; Iod: Schilddrüsenfunktionsstörung

Bedeutung ungesättigter Fettsäuren für Entwicklung Gehirn, positiver Einfluss auf Lipidstoffwechsel Aminosäuren: Grundbausteine für körpereigene Eiweisse wie Antikörper, Enzyme, Hormone, Muskulatur

[a2.5] leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte vom Wissen über die Auslöser, Symptome und Risikofaktoren nicht übertragbarer Krankheiten ab. (K4)

Nicht übertragbare Krankheiten, deren Auftreten durch Präventionsmassnahmen und Produkte beeinflusst werden können:

Ernährung, Verdauungssystem:

Übergewicht: Veränderung des Lebensstils, viel Bewegung, kalorienbewusste Ernährung

Verstopfung: ballaststoffreich ernähren, Bewegung

Hyperacidität, Reflux: Stress, Kaffee, Nikotin meiden

[a2.6] beschreibt den Nutzen von Dienstleistungen, sowie von Kampagnen für die Prävention und erklärt den Zusammenhang mit einem Dienstleistungsverkauf. (K2)

Bevölkerung wird gezielt auf Probleme aufmerksam gemacht. Durch Früherkennung und Anbieten von Dienstleistungen schwerwiegende Erkrankungen verhindert, Kosten gespart.

Darmkrebs: Symptome (Schmerzen, Durchfall, Blut im Stuhl), Prävalenz ab 50 Jahren; Dienstleistung: Ernährungsberatung (Ballaststoffe, um Darmkrebs vorzubeugen); Laboruntersuchung von Stuhl

Verhinderung Sturzgefahr bei Senioren durch Gleichgewichtstraining und Muskelaufbau, Sanitätsartikel zur Unterstützung der Mobilität

Hautprobleme

20 Lektionen

Situationen

- Ein Vater möchte ein Sonnenschutzprodukt, das sich möglichst für die ganze Familie eignet. Da sie nach Australien in die Ferien fahren werden, möchte sie ein Produkt, welches v.a. guten Schutz gegen UV-A Strahlen bietet
- Ein Mann hat auf seinen Schultern einen Sonnenbrand. Dieser ist stark gerötet und brennt
- Ein Kunde hat eine sehr empfindliche Haut, die schnell zu Juckreiz neigt. Er möchte sich längerfristig so behandeln, dass dieser Juckreiz möglichst selten auftritt.
- Eine Mutter möchte für ihre 14-jährige Tochter kosmetische Produkte, um gegen die Hautunreinheiten vorzubeugen.
- Ein Mann zeigt Ihnen einen Pigmentfleck auf der Stirn und möchte von Ihnen wissen, ob er sich Sorgen machen muss. Er würde auch gerne etwas gegen die Falten im Gesicht unternehmen.

[a2.3] erklärt die Bedeutung von Sonnenschutzmittel und Pflegeprodukten für die Gesunderhaltung der Haut. (K2)

Gesunde Haut:

Anatomie: (Epidermis mit Keim- und Hornschicht, Dermis, Subkutis, Talg-, Schweißdrüse, Säureschutzmantel, Blutgefässen, Nerven, Bindegewebe aus kollagenen + elastischen Fasern)

Funktionen: Thermoregulierung (Durchblutung, Schwitzen, Zittern, Isolation), Sinnesorgan, Sonnenschutz (Pigmentierung, Lichtschwiele, Reparatursystem), Schutz vor Infektionen (Säureschutzmantel), Vitamin-D-Synthese
Zu gesunder Haut gehören auch gesunde Haare und Nägel

Abweichungen von gesunder Haut (spezielle Hautzustände):

Couperose (äusserst empfindliche Haut im Gesicht mit sichtbaren Äderchen) gefördert durch Hitze, Reibung, Stress, etc. / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen, grünlichen Pigmenten

Cellulite (Störung in der Subkutis) als Folge von Übergewicht, Durchblutungsstörung, Bewegungsmangel, etc. / Pflegeprodukte mit durchblutungsfördernden und bindegewebsstraffenden Zusätzen

Dehnungstreifen als Folge von zu starker Dehnung der Haut, hormonellen Veränderungen (Schwangerschaft) / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen

Schädigung der Haut durch:

UV-Strahlen aktivieren Pigmentierung, lösen in Zellen Mutationen aus, führen zu Pigmentierungsstörungen, Lichtdermatosen; UV-A fördert insbes. Hautalterung; UV-B fördert insbes. Hautkrebs
Aggressive Stoffe (z.B. Putzmittel), trockene Luft: Feuchtigkeitsverlust, abnehmende Lipidbarriere, Seife, insbes. Schädigung des Säureschutzmantels
Reibung (Hornhaut, Hühneraugen)
Zu starkes Schwitzen

Sonnenbrand:

Symptome: Rötung, Schmerz (Verbrennung 1. Grades), evtl. Bildung von Blasen (2. Grades)
Anatomie/Physiologie: Sonnenschutz durch Bildung einer Lichtschwiele (Hornschicht), Pigmentierung (Melanozyten in Keimschicht)
Pathologie: Beeinflussung der Haut durch UV-Strahlen. Komplikationen: Hitzeerkrankung, Melanom, Dauerhafte Schädigung der Haut, Hautalterung
Produkte: Lokalanästhetika
Massnahmen: Hautpflegemittel, kühlende galenische Form wählen, auf Feuchtigkeitsverlust achten, Wundversorgung, Schmerzmittel

Schutz der Haut vor:

UV-Strahlen: Chemische Filter, Mineralische Filter (Mikropigmente), Bedeutung LSF und UV-Index
Schutz vor Hautalterung: Antioxidantien (z.B. Vitamin E, Coenzym Q10, Hyaluronsäure)
Austrocknung: Rückfettende Produkte (z.B. Ceramide, Mandelöl)
Zerstörung des Säureschutzmantels: Leicht saure Syndets
Gesunde Haut:
Zu starkem Schwitzen und Geruchsbelästigung: Antitranspirantien, Desodorantien

[a2.4] beschreibt unterschiedliche Hauttypen und leitet von diesen die Bedürfnisse an galenische Formen ab unter Berücksichtigung von deren Vor- und Nachteilen. (K4)

Haut unterscheidet sich aufgrund Porengrösse, Elastizität, Feuchtigkeitsgehalt, Fettanteil, Empfindlichkeit
Verändert sich unter Einfluss von Umwelt, Alter

Galenik halb feste Arzneiformen: Tiefenwirkung, galenische Form nach Hautzustand, Entzündung der Haut oder Lokalisation wählen

Unterscheidung aufgrund

- Wasser-, resp. Fettanteil: Fettsalbe (im eigentlichen Sinne), W/O-Emulsion, O/W-Emulsion, Emulgel, Gel
- Feststoffanteil: Paste, Cremepaste
- Konsistenz, Viskosität: Lotion, Creme, Paste

Vorteile die sich ergeben aufgrund hohem Wasseranteil, hohem Fettanteil, leichter Konsistenz
Bedeutung Emulgator, Zusammenhang mit Tensiden, Syndets
Spezialform: liposomenhaltige Zubereitungen

[a2.5] leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte vom Wissen über die Auslöser, Symptome und Risikofaktoren nicht übertragbarer Krankheiten ab. (K4)

Nicht übertragbare Krankheiten, deren Auftreten durch Präventionsmassnahmen und Produkte beeinflusst werden können:

Haut:

Ekzeme: Hygiene beachten, Säureschutzmantel erhalten, Lipidbarriere erhalten
Akne: Stress meiden, abgestorbene Hornschüppchen entfernen (Peeling), Alkohol (entfettet, ist leicht antiseptisch)

Sonnenbrand:

Sonnenschutzprodukte zur Prophylaxe, v.a. auch After Sun Produkte (zur Hautberuhigung)
Sonnenhut, Sonnenschirm, Sonnenbrille
UV-Strahlung meiden

Sonnenschutz an die Bedürfnisse von Kindern, Reisende, Sportler angepasst

[a2.6] beschreibt den Nutzen von Dienstleistungen, sowie von Kampagnen für die Prävention und erklärt den Zusammenhang mit einem Dienstleistungsverkauf. (K2)

Bevölkerung wird gezielt auf Probleme aufmerksam gemacht. Durch Früherkennung und Anbieten von Dienstleistungen schwerwiegende Erkrankungen verhindert, Kosten gespart.

Hautkrebs (Melanom): ABC-Regel, Pigmentflecken, die sich plötzlich verändern; gibt weitere Hautkrebsformen

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezept-pflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK (2. Semester)
	Beratung und Verkauf im rezeptfreien Bereich (Hauterkrankungen) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Läuse ▪ Warzen ▪ Haut- und Nagelpilz ▪ Haarausfall

Mögliche Schnittstelle zum ABU-Unterricht:

- Vor- und Nachteile unterschiedlicher Bezahlungsmethoden

Beschwerden im Magen-Darm-Bereich

20 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin wünscht etwas gegen Bauchschmerzen.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Blähungen

Symptome: Aufstossen von Gasen, Ablassen von Winden, Bauchkrämpfe

Pathologie: Rohkost durch Bakterien verstoffwechselt führt zu Gasbildung, Stress, kohlenstoffhaltige Getränke, Abführmittel

Laktoseintoleranz

Symptome: Durchfall, Bauchkrämpfe, Blähungen

Anatomie/Physiologie: reduzierte Lactasekonzentration im Dünndarm. Milchzucker gelangt in den Dickdarm und zieht osmotisch Wasser an, Lactose wird von der bakteriellen Flora verstoffwechselt unter Bildung von Gasen. Ursache Lactasemangel. Risikofaktoren: ethnische Zugehörigkeit, Alter. Komplikation: kleine Schleimhautschäden (Malabsorption), Kalziummangel

Zöliakie

Symptome: Durchfall, Erbrechen, Blähungen, Appetitlosigkeit Ursache: Gluten ist schwer verdaulich und kann die Epithelbarriere des Darms durchdringen, wo es bei veranlagten Menschen eine entzündliche **Immunreaktion**

auslöst. Schädigung der Dünndarmschleimhaut, Abflachung Zotten und Vergrößerung der Krypten. Durch Vererbung, Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit. Auslöser: glutenhaltige Lebensmittel. Komplikationen: Mangelhafte Aufnahme wichtiger Nahrungsbestandteile

Anatomie/Physiologie: mechanische und chemische Verdauung

Speiseröhre, Magen: mechanische und chemische Verdauung, Pepsin, Salzsäure, Schleimbildung, Peristaltik. 12

Finger Darm: chemische Verdauung: Amylase, Lipase, Protease, Gallensäure

Bauchspeicheldrüse: exokrine Funktion mit Amylase, Lipase, Protease

Leber / Gallenblase: Ausscheidung, Metabolismus, Entgiftung, Pfortader, Firstpass Effekt, Gallenbildung, Cholesterinsynthese

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Blähungen

Produkte: Antiflatulentien (Simeticon), Spasmolytika / Fenchelfrüchte, Kümmel, Probiotika Massnahmen: auf Rohkost verzichten

Laktoseintoleranz

Produkte: Laktase verabreichen bei der Einnahme von Milchprodukten, laktosefreie Produkte anbieten (Galenik)

Massnahmen: Ernährung anpassen (auf Laktose, also Milchprodukte verzichten)

Zöliakie

Produkte: glutenfreie Produkte anbieten Massnahmen: Ernährung anpassen (auf Gluten, also Weizen verzichten)

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten: Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

[a3.7] erklärt die Techniken sowie Kriterien für den richtigen Abschluss eines Verkaufsgespräches und beschreibt die verschiedenen Zahlungsmethoden mit deren Vor- und Nachteile. (K2)

Redewendungen für den Verkaufsabschluss

Vor- und Nachteile unterschiedlicher Bezahlungsmethoden → wird auch im ABU bearbeitet

Situationen

- Ein Kunde hat einen starken Juckreiz zwischen den Zehen.
- Eine junge Frau mit einem zweimonatigen Kind klagt über Haarausfall.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Fusspilz

Symptome: zwischen den Zehen, Juckreiz, Brennen, Hautrötung, abschälende Haut, Hautblasen. Ursache: Infektion mit Hautpilz, welche sich in der Haut vermehren. Begünstigung: warmes und feuchtes Klima.

Nagelpilz

Symptome: gelbbraune Verfärbung des Nagels und Verdickung. Ursache: Infektion mit Candida. Abgrenzung zu Nagelpsoriasis.

Haarausfall

Symptome: Haare fallen aus.

Anatomie / Physiologie: Haaraufbau, Haarzyklus und Funktion der Haare. Pathologie: erblich bedingter Haarausfall, Haarausfall nach Stressor, Kreisrunder Haarausfall, Haarausfall nach Zytostatika, altersbedingter Haarausfall.

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Fusspilz

Antimykotika topisch: Azol-Antimykotika und Terbinafin

Nagelpilz

Antimykotika topisch und systemisch (RX), Keratolytika, Nagelpilz-Stifte mit Säuren und ätherische Öle

Haarausfall

Produkte: Minoxidil, Nahrungsergänzungsmittel (Aminosäuren, Biotin, Mineralstoffe, Hirseextrakt, Kieselgur, Weizenkeimöl, Hefe)

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten: Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2; speziell:

Glukokortikoide lokal: UAW: verzögerte Wundheilung, Hautatrophie, erhöhtes Infektionsrisiko (insbes. Pilz und Viren) - KI: Kinder, v.a. nicht Gesicht und nicht grossflächig

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Fusspilz

Vorbeugung: Schwimmbad Badesandalen tragen, Füsse gut abtrocknen, luftdurchlässiges Schuhwerk, Antitranspirantien empfehlen, Socken heiss waschen, Schuhsprays

Handlungskompetenzbereich b:

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über all-fällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Erkrankungen der Haut: Akne

30 Lektionen

Situationen

- Eine junge Frau möchte etwas gegen ihre Pickel unternehmen. Das letzte Mal hat sie ein Produkt bekommen, das hat ihre Bettwäsche verfärbt. Das möchte sie nun nicht mehr
- Eine Kundin löst ein Rezept ein für Medikamente gegen ihre schwere Akne
- Sie möchte wissen, ob die verordneten Tabletten tatsächlich besser wirksam sind als die bereits verwendeten lokalen Präparate
- Sie muss in der Apotheke ihre Medikamente selbst bezahlen. Sie möchte, dass diese möglichst günstig und qualitativ gleichwertig sind.

[b1.1] beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten (z.B. HMG, BetmG, KVG). (K2)

[b1.5] nennt die gebräuchlichen aktuellen und fachspezifischen Informationsquellen und Listen und erklärt die Einteilung der Medikamente und deren Bedeutung für die Abgabe der Medikamente. (K2).

[b1.11] beschreibt die möglichen Zahlungsmodalitäten bezüglich Versicherungsdeckung des Patienten (KVG, VVG, UVG, LOA). (K2)

Bedeutung des HMG: Begriffe abgrenzen Arzneimittel (in diesem Zusammenhang Bedeutung der Pharmakopöe), Medizinprodukte, pharmazeutische Spezialitäten; Herkunft von Wirkstoffen unterscheiden, Zulassung durch Swissmedic, Listeneinteilung der Medikamente (A, B, D, E, B- und B+) Kompendium, Pharmavista, Rote Liste.

Fachsprache: Definition der Begriffe Indikation, Kontraindikation, Interaktion, Nebenwirkung, Compliance, Dosierung, Dosis

[b1.2] beschreibt die Kriterien und Anforderungen zur Überprüfung einer Verordnung. (K2)

Aufbau Standard-Rezept, Gültigkeitsbereich, Rezeptvalidierung, wichtige Abkürzungen, Repetitionsregeln
Erkennen von diversen Rezepten: Ausländische, Zahnarzt, Veterinär, Heilpraktiker, Umgang mit Fälschungen

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen:

Systemisch: Retinoide (reduzieren Talgproduktion, behindern Verhornung), Tetrazykline (wirken antibiotisch, Bakterien abtötend), Antiandrogene (reduzieren Talgproduktion)

Lokal: Retinoide, Azelainsäure

Andere lokale: Antibiotika, Benzoylperoxid

Indikation: mittlere bis schwere Akne

Anatomie/Physiologie: Funktion der Talgdrüsen

Pathologie: Seborrhöe, in Pubertät insbes. gefördert durch männliche Sexualhormone (Hemmung durch Antiandrogene / Retinoide verringern Talgproduktion), Verhornungsstörung (Retinoide, Keratolytika, dadurch Behinderung des Talgabflusses, Einschluss von Bakterien (Behandlung mit Antibiotika)

Symptome: Komedonen, Papeln, Pusteln, Pickel

Wirkstoffgruppe: Keratolytika, Benzoylperoxid

Indikation: leichte Akne

Symptome: Mitesser, die sich zu Pickeln entwickeln. Auftreten vor allem im Gesicht und am oberen Rücken.

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Retinoide:

KI: Schwangerschaft → Teratogenität

UAW: Trockenheit von Haut und Schleimhaut, Nasenbluten, Muskelschmerzen, Kopfschmerzen, Depressionen (Suizidrisiko), Lebertoxizität, Lichtempfindlichkeit

Tetrazykline:

UAW: Photosensitivität

IA: Antazida, Multivitaminpräparate, Kalzium, Eisen, Magnesium

KI: Schwangerschaft und Kinder unter 8 Jahren

Benzoylperoxid:

UAW: erhöhte Sonnenempfindlichkeit

[b1.6] erklärt den Stellenwert von Generika und beschreibt die Kriterien für den Entscheid, verordnete Medikamente durch Generika zu ersetzen. (K2)

Kostendruck im Gesundheitswesen

Art der Verschreibung auf dem Rezept (Wirkstoff, Sic!), Generikalist (KVG)

Unterschiede Generika/Original mit Bioverfügbarkeit

Gründe der Preisunterschiede

Konsequenzen für den Patienten bei einer Verweigerung (Erhöhung des Selbstbehaltes)

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrekte Anwendung der besprochenen Spezialitäten.

Speziell:

Retinoide:

Vorsichtsmassnahme: Hypervitaminose A vermeiden, Kontrolle Leberwerte

Therapieergänzung: befeuchtende und fettende Produkte v.a. auch für die Lippen; Tränenersatzflüssigkeiten für die Augen; isotonische Salzlösungen für die Nase

Antibiotika: korrekte Einnahme der Tetracykline, nicht im Liegen oder vor dem Zubettgehen verabreichen

Antiandrogene: Einnahme nur für Frauen, Einnahmeschema für hormonelle Kontrazeptiva

Benzoylperoxid: bleicht Wäsche

Massnahmen: Reinigung, Entfettung und Desinfektion: Pflege mit Alkohol enthaltenden Gesichtstonics, leicht sauren Syndets; Peeling zur Reduktion von Komedonen, diese nicht ausquetschen

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)

Galenische Formen ermöglichen Verabreichung von Wirkstoffen

Applikation von Arzneimitteln: Applikationsarten; Resorption, Unterscheidung lokale/systemische Wirkung, Effekt (Unterscheidung kausal/symptomatisch); Eliminationswege (über die Leber, Nieren, Haut, Lunge); Metabolismus

Erkrankungen der Haut: Ekzeme

20 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde möchte wissen, ob seine vom Arzt verordneten Hautpflegeprodukte gegen seine Neurodermitis von der Krankenkasse übernommen werden.
- Damit die Kundin ihre verordneten Medikamente korrekt anwendet, schreiben Sie diese an. Nach der Kontrolle durch den Apotheker geben Sie die Medikamente ab und erklären deren Anwendung.

[b1.1] beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten (z.B. HMG, BetmG, KVG). (K2)

[b1.5] nennt die gebräuchlichen aktuellen und fachspezifischen Informationsquellen und Listen und erklärt die Einteilung der Medikamente und deren Bedeutung für die Abgabe der Medikamente. (K2).

[b1.11] beschreibt die möglichen Zahlungsmodalitäten bezüglich Versicherungsdeckung des Patienten (KVG, VVG, UVG, LOA). (K2)

Arten der Versicherungen (KVG, UVG, IV, MV)

Listen des KVG: SL, NLP, HL, LPPV

Unterscheidung Grund-/ Zusatzversicherung

Selbstbehalt und Limitationen in der Spezialitätenliste nachschlagen

Bedeutung der KK Validierung

Unfall: Arbeitgeber, Unfalldatum, Unfallnummer
Krankenversicherungen, Krankenversicherungen für Asylsuchende

Aktuelle LOA: Prinzip tiers garant/payant; Tarifbestimmungen (betrifft rezeptpflichtige Medikamente der SL),
Begründung für die verschiedenen Verrechnungspositionen (Bsp. Medikamentencheck, Bezugscheck, Substituti-
onstaxe)

Limitationen, Kostenbeteiligungen MiGeL → wird in HK b3 im 2. Semester bearbeitet

**[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie so-
wie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet)
behandelt werden. (K3)**

Wirkstoffgruppen: topische Glukokortikoide (antiphlogistisch, antiallergisch, immun-suppressiv), Antihistaminika
(antiallergisch, juckreizstillend), Lokalanästhetika (Lidocain), Antipruriginosa (Menthol, Polidocanol),

Weitere: Hautpflegemittel

Indikation: Ekzeme

Anatomie/Physiologie: Barrierefunktion, insbes. auch Säureschutzmantel und Epidermis (Hornschicht: Feuchtig-
keitsspeicher / Keimschicht: Zellneubildung)

Generelle Symptome: Entzündliche Erkrankung der Haut mit Hautrötung, Schwellung, Juckreiz, Bläschen und
trockener Haut bis zu Verkrustungen, Schuppungen.

Indikation Austrocknungsekzem: Ursache: Trockene Haut (starke Beanspruchung durch häufiges Waschen, Reiz-
stoffe, Umweltfaktoren, geringe Talgproduktion, Diabetes, Hautalterung, Medikamente)

Indikation: Allergisches Kontaktekzem

Symptome: verzögerte allergische Reaktion mit Hautrötung, Pappeln, Ödemen, Bläschen mit Juckreiz. Ursachen:
Allergie vom Typ IV durch Kontaktallergene ausgelöst. Häufige Kontaktallergene: Nickel, Cobalt, Chrom, Woll-
wachs, Perubalsam

Wirkstoffgruppen zusätzlich: Immunmodulatoren, Fettsäuren

Indikation: Atopische Dermatitis (Neurodermitis):

Symptom: Chronisch-entzündliche Hauterkrankung, Vorkommen auf der Haut, Ursachen: genetische Faktoren,
gestörte Hautbarriere, entzündliche und immunologische Faktoren, Allergien). Komplikationen: psychosoziale
Komplikationen, Superinfektionen der vorgeschädigten Haut, zusätzlich häufig Asthma, Heuschnupfen, Nessel-
fieber.

Weitere Massnahmen: Stress vermeiden, Nägel kurz schneiden, Austrocknung der Haut vermeiden

Wirkstoffgruppen zusätzlich: Zinkoxid, Antimykotika, Antibiotika

Indikation: Intertrigo (Hautwolf)

Symptome: entzündliche Hauterkrankung auf gegenüberliegenden Hautoberflächen, Juckreiz, Brennen, Schmer-
zen. Ursache: Reibung der Hautoberfläche aufeinander, gestaute Feuchtigkeit und Wärme. Risikofaktoren: Über-
gewicht, Fettleibigkeit, Bewegung

Massnahmen: kühlende oder rückfettende galenische Formen wählen

**[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für
die Abgabe von Medikamenten. (K2)**

Antihistaminika systemisch: BPH, Vorsicht bei Asthma, Müdigkeit, Mundtrockenheit

Glukokortikoide: verzögerte Wundheilung, erhöhte Infektanfälligkeit

[b1.7] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften für die Beschriftung der abzugebenden Medikamente. (K2)

Gemäss QMS Angabe über: Abgabestelle, Identifizierung des Patienten, Dosierung, Gebrauchsanweisung, Iden-
tifikationsnummer, Abgabedatum, Verfalldatum, Preis. Lagerung, Vorsichtsmassnahmen

[b1.8] beschreibt die Notwendigkeit der Validierung durch den Apotheker (K2)

Erfolgt gemäss QMS: Kontrolle Rezept, Identifizierung: Patient, Medikament, IA mithilfe der History des Patienten, KI), 4-Augen-Prinzip
gesetzliche Verantwortlichkeiten in der Apotheke
Verantwortlichkeit der Apothekerin/es Apothekers (Verschreibungsfehler des Arztes, Fehler bei der Rezeptvalidierung in der Apotheke)
Medizinalberufegesetz: Apothekerin (Aufgaben, Verantwortlichkeiten)

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrekte Anwendung der besprochenen Spezialitäten.

Therapieergänzung: Nachtkerzenöl, pflegende Produkte für die Haut

Erkrankungen der Haut: Psoriasis

10 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin möchte gegen ihre bekannte Psoriasis eine kortisonhaltige Salbe beziehen und versteht nicht, warum sie dafür ein Rezept braucht. Sie möchte das Produkt beziehen, will aber dafür nicht extra zum Arzt gehen.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Vitamin D Derivate, Immunmodulatoren
Andere Wirkstoffgruppen: topische Glukokortikoide, Retinoide (keratolytisch), Hautpflegemittel
Indikation: Psoriasis
Pathologie: Autoimmunerkrankung, Veränderung der Hautzellen, Hyperproliferation und unvollständige Differenzierung, Blutgefässe erweitern sich, Immunzellen wandern ein
Symptome: nicht-infektiöse Hauterkrankung mit scharf begrenzten, hellroten, trockenen Plaques, bedeckt mit silbernen Schuppen. Auf Ellenbogen, Knie und Kopfhaut. Juckreiz, Brennen Schmerzen. Komplikation: Befall Gelenke, Nägel
Ursachen: Vererbung, Immun- und Entzündungsreaktion, Auslöser

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrekte Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Therapieergänzungen: Hautpflegemittel, Bäder (Meersalz), Phototherapie

[b1.12] beschreibt die Grundlagen, die Regeln und das Vorgehen für Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung. (K2)

Abgabe gemäss Heilmittelgesetz, Leitlinien für die dringliche Abgabe, Notfallsituationen (Wochenende, Nachtdienst)
Abwesenheit des Arztes
Dokumentationspflicht
Kontaktaufnahme mit Arzt
spezielle Liste B+ und B-

Beschwerden im Gastrointestinaltrakt: Dyspepsie, Übelkeit, Erbrechen, Durchfall und Verstopfung

40 Lektionen

Situationen

- Ein Patient ist neu bei einer Krankenkasse, die verlangt, dass er die Medikamente in der Apotheke bezahlt. Auf seinem Rezept sind Medikamente gegen seine Magenbeschwerden verordnet. Er wundert sich über die vielen Zusatzpositionen, die über die Verrechnung der Medikamentenpreise hinausgehen
- Eine Kundin kommt mit einem Rezept mit verschiedenen Laxantien, welche sie vor einer Darmspiegelung einnehmen soll.
- Ein Kunde kommt mit einem Rezept, auf dem ein Protonenpumpenblocker und ein Phytotherapeutikum auf Basis von Bitterstoffen verordnet ist. Er möchte wissen, ob er weiterhin sein Antazidum einnehmen soll und wie lange es geht, bis er eine Besserung spürt.
- Ein Kunde mit einer Tumorthherapie bekommt ein stark wirksames Antiemetikum verschrieben. Er ist aber nicht in der Lage eine Tablette zu schlucken.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Prokinetika, Verdauungsenzyme
Indikation: Verdauungsstörungen

Symptome: Völlegefühl, Oberbauchschmerzen, Unwohlsein

Wirkstoffgruppen: Antazida, Protonenpumpenblocker
Indikation: Sodbrennen, Reflux
Symptome: Brennen hinter dem Brustbein und saures Aufstossen, Heiserkeit, Husten, Übelkeit
Ursachen: Schwäche Schliessmuskel, Hyperacidität
Risikofaktoren: Nahrungsmittel, Genussmittel, Medikamente, Stress, Übergewicht, Schwangerschaft

Wirkstoffgruppen: Protonenpumpenblocker, Antazida, Antibiotika (Therapie Helicobacter pylori)
Indikation: Magenschleimhautentzündung (Gastritis)
Symptome: Druck, Völlegefühl, Schmerzen, Appetitlosigkeit, Übelkeit, Erbrechen.
Ursache: Infektion mit Helicobacter pylori, aggressive Stoffe wie Alkohol, Schmerzmittel (NSAR), Zytostatika, Glukokortikoide

Wirkstoffgruppen: Orale Rehydratationslösung, Prokinetika, Antihistaminika, stark wirksame Antiemetika
Weitere Gruppen: Phytopharmaka (Ingwer), Homöopathie: Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha
Indikation: Übelkeit und Erbrechen
Symptome: Unangenehmes Empfinden welches zu Erbrechen führt. Autonome Reaktion des Körpers. Schutz vor giftigen und ungeniessbaren Lebensmitteln und schädlichen Stoffen. Übelkeit kann blasse Haut, schnellen Herzschlag, Schwitzen, Speichelfluss und Kälte-Wärmegefühl auslösen
Komplikation: Dehydrierung
Ursachen: Magen-Darm-Grippe, Infektionskrankheiten, Fieber, Schwangerschaft, Arzneimittel (Chemotherapie), Alkohol, Schwindel, Migräne, Schmerzen

Wirkstoffgruppen: Antidiarrhoika. Peristaltikhemmer (Loperamid), Adsorbenzien (Kohle), Elektrolytlösungen, Probiotika / Gerbstoffe (Schwarztee)
Anatomie/Physiologie: Bedeutung des Darmmikrobioms / Vorgang der Resorption, insbes. auch der Eindickung des Stuhls im Dickdarm
Pathologie: Störung des Darmmikrobioms durch Medikamente (Antibiotika), Infektionen / Störung der Resorption durch abführende Nahrungsmittel (Einfluss der Osmose), entzündliche Prozesse
Massnahmen: ausreichende Flüssigkeitszufuhr (Herstellen von Elektrolytlösungen), Nahrungskarenz, Schonkost
Indikation: Durchfall (Diarrhöe)

Symptome: häufiger Stuhlgang, flüssig-breiiige Konsistenz

Wirkstoffgruppe: Laxantien. Osmotisch wirksame Laxanzien (Zuckeralkohole und Salze); wasserbindende Macrogole (PEG); Quellmittel, Gleitmittel, Kontaktlaxantien (Bisacodyl) in akuten Situationen / Flohsamen, Leinsamen, Feigen, Anthrachinone (Sennesblätter, -früchte)

Anatomie/Physiologie: Bedeutung der Darmperistaltik

Pathologie: verlangsamte Darmperistaltik als Folge von Bewegungsmangel, Medikamente (z.B. Opiate), Schwangerschaft / zu starke Eindickung, z.B. als Folge von ballaststoffarmer Ernährung

Massnahmen: Bewegung, ballaststoffreiche Ernährung

Indikation: Verstopfung (Obstipation):

Symptome: Stuhlgang seltener als dreimal pro Woche, klumpig-harte Konsistenz

Komplikation: Hämorrhoidalbeschwerden, venöse Gefässe im Bereich des Schliessmuskels sind vergrössert, führt zu Blutungen, Juckreiz; Darmverschluss

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antazida: bildet mit anderen Medikamenten Verbindungen, die die Resorption beeinträchtigen (Eisen, Tetrazykline)

Peristaltikhemmer

UAW: Verstopfung

KI: nicht bei Infektion, Fieber

Kohle

UAW: färbt Stuhl schwarz

IA: bindet andere Medikamente

Quellmittel

UAW: Blähungen

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrekte Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Verdauungsbeschwerden: Gesunder Lebensstil, körperliche Bewegung

Sodbrennen: Kopfende des Bettes erhöhen, Körpergewicht reduzieren, Stress abbauen, kleine Portionen Essen

Gastritis: Auf reizende Nahrungs- und Genussmittel wie Alkohol, Rauchen, Kaffee, verzichten

Erbrechen und Übelkeit: Flüssigkeitszufuhr, Entspannungstechniken, leichte Bewegung, kleine Mahlzeiten, Akupunktur

Schwangere möglich sind:

Durchfall: Elektrolytlösungen, Probiotika

Verstopfung: Quellmittel, Magnesium (nicht erlaubt: Kontaktlaxantien/Anthrachinone)

Säuglinge, Kinder:

Durchfall: Kohle (ist auch Antidot), Elektrolytlösungen (auf genügend Flüssigkeitszufuhr achten, Gewicht überprüfen), Probiotika, (Peristaltikhemmer sind kontraindiziert)

Reisende: durch Ernährungsumstellung oft Verdauungsstörungen, Durchfall oder Verstopfung ausgelöst, Prophylaxe mit Probiotika.

Kundin mit Bauchschmerzen → Durchfall als Folge einer Antibiotikatherapie: Probiotika; Nahrungsergänzungsmittel, um Verluste auszugleichen

Durchfall / Verstopfung: Darmsanierung mit Probiotika

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)

Feste Darreichungsformen

Tabletten: können je nachdem unzerkaut oder zerkaut geschluckt, aufgelöst, zerfallen oder in der Mundhöhle behalten werden, Frage der Teilbarkeit. Herstellung (durch Verpressen eines Pulvers, Granulat unter hohem Druck), Hilfsstoffe (Füllmittel oft Laktose, Bindemittel, Sprengmittel, Gleitmittel) Vorteile (einfache, rasche, diskrete Einnahme, gute Lagerung, definierte Wirkstoffmenge), Nachteile (Schluckprobleme, verzögerter Wirkeintritt), Überzug für Steuerung der Wirkstofffreisetzung (speziell Magensaftresistenz), Geschmacksüberdeckung

Brausetablette: wird vor Einnahme in Wasser gegeben, dabei entsteht eine Lösung oder Suspension, Brauseeffekt über chemische Reaktion erreicht, bei der Kohlenstoffdioxid entsteht. Hilfsstoffe (Süssungsmittel, Bindemittel, Konservierungsmittel, Farbstoffe). Vorteile: schneller Wirkungseintritt, bei Schluckschwierigkeiten) Nachteile (weniger diskret, Wasser wird benötigt, vor Feuchtigkeit zu schützen, Geschmack als Problem), Teilbarkeit

Hartkapsel: Kapselhülle besteht aus Gelatine oder Cellulose, Füllung besteht aus Wirkstoff und Füllmittel wie Lactose, Mannitol, Stärke und Schmiermittel. Herstellung (Kapseln bestehen aus Körper und Kappe und werden mit Pulvern, Granulaten, Pellets, Mikrotabletten oder halbfesten Zubereitungen gefüllt). Vorteile: diskrete, einfache Einnahme, gute Lagerung, unangenehmer Geschmack oder Geruch ist eingeschlossen. Nachteile: Schluckprobleme, verzögerte Wirkung. Einige Kapseln können geöffnet werden. Schlucken der Kapseln: Kapseln mit Wasser anfeuchten

Weichkapseln: besteht aus einer Hülle mit flüssigem oder halbfestem Inhalt. Hülle besteht aus Gelatine. Herstellung, komplizierter als Hartkapseln. Weichkapseln können einfach geschluckt werden, Inhalt ist bereits gelöst. Unangenehmer Geschmack oder Geruch ist verdeckt. Spezialform: Kaukapsel

Pulver / Granulate: Definition: bestehen aus festen und trockenen Körnern, Granulate enthalten Wirkstoff und Hilfsstoffe. Unterscheidung Brausegranulate, Überzogene Granulate, Magensaftresistente Granulate, Granulate mit veränderter Wirkstofffreisetzung. Granulate sind für die Herstellung von Tabletten oder die Füllung von Kapseln wichtig. Granulate können im Mund zergehen, gekaut, geschluckt oder in Wasser gelöst bzw. suspendiert werden. Nachteile: Dosierungsungenauigkeit

Kaugummi: Einzeldosiszubereitungen mit einer Grundmasse, die aus Gummi besteht und zum Kauen vorgesehen sind. Wirkstoff wird beim Kauen freigesetzt.

Schmelztabletten: nicht überzogene Tabletten, welche sich im Mund auflösen. Vorteil: Einnahme ohne Wasser, bei Schluckbeschwerden; Nachteil: Tabletten nicht aus dem Blister drücken

Sublingualtabletten: Vorteil: Schneller Wirkeintritt, Resorption über Mundschleimhaut

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c3: Medizinische Versorgung und Therapien gemäss Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.

Die Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke führt gemäss Auftrag des Apothekers, abhängig von der Situation, eigenverantwortlich oder unter Verantwortung der Apothekerin / des Apothekers medizinische Handlungen (z.B. erste Hilfe, Wundversorgung) und Therapien durch und dokumentiert das Vorgehen nach internen Vorgaben. Sie/er plant die Nachsorge und Prävention von Komplikationen nach Vorgaben. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke hält die gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Standards der Hygiene, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit ein.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt üK (5. Semester)
Eine Wunde versorgen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Red flags (Wunden) ▪ Zuständigkeiten (Wundversorgung) ▪ Ausführung der Wundversorgung ▪ Hygiene-, Sicherheits- und Gesundheitsschutz ▪ Weiterversorgung und Nachkontrolle 	Medizinische Handlungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ BLS AED Samariterverband ▪ Verbandsmaterial ▪ Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen ▪ Wundzustand und Wundversorgung

Wundversorgung

20 Lektionen

Situationen

- Ein Kind ist gerade eben mit dem Fahrrad gestürzt und hat nun Schürfwunden an den Händen und einem Knie.
- Ein älterer Mann ist die Treppe runtergefallen und hat nun eine Prellung am Kopf, blutet am Knie und sein Knöchel schmerzt stark.
- Eine Frau ruft in der Apotheke an: sie hat Konfitüre gekocht und beim Abfüllen ist ihr der Löffel aus der Hand gerutscht und dabei ist viel der Marmelade auf ihren Unterarm gespritzt.

[c3.1] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zu Zuständigkeit und Ausführung von medizinischen Handlungen. (K2)

Rechtliche Voraussetzungen und räumliche Anforderungen für die Durchführung von medizinischen Handlungen (Wundversorgung, erste Hilfe, Impfungen)

[c3.2] erklärt die Vorschriften zur Hygiene, zur Sicherheit und zum Schutz der Gesundheit bei der Ausführung medizinischer Handlungen. (K2)

Hygiene

Definition von Begriffen (Hygiene, Reinigung, Desinfektion, Sterilisation, septisch, aseptisch, Selbsthygiene, Arbeitshygiene).

Abfallmanagement (gewöhnliche Materialien, medizinische/infektiöse Abfälle)

Sicherheit und Gesundheitsschutz für Kund/innen und FaApo (Suva-Flyer 2869/20)
Infektionsgefahr durch Kontakt mit Körperflüssigkeiten (Blut, Eiter, Wundsekret, Speichel) und mögliche Präventionsmassnahmen

Sofortmassnahmen nach Kontakt mit Blut und bluthaltigen Körperflüssigkeiten gemäss SUVA-Flyer 2865:
Stichwunden, Schnitte, Kratzer, Bisse: Waschen der Wunde mit Wasser und Seife. Desinfektion, z. B. mit Alkohol 70%

Spritzer auf Schleimhäute (Mund, Nase, Augen): Mit viel Wasser oder Kochsalzlösung ausspülen
Kontakt mit geschädigter Haut (Ulzeration, Exanthem, etc.): Mit Wasser und Seife waschen. Desinfektion, z. B. mit Alkohol 70%

Handhabung scharfer Objekte: Gefahr von Stichverletzungen mit Notfallkonzept. Sofortiger Beginn einer HIV-Postexpositionsprophylaxe, wie es der Situation angemessen ist, Überwachung des Hepatitis-B-Impfstatus

[c3.5] erkennt und bezeichnet die verschiedenen Wundarten und ihre Versorgungsmöglichkeiten (Verband) (K2)

Wundarten:

Verletzungen mit geringer Blutung: Schürf-, Kratzwunde, Quetschwunde, Brandwunde, Verätzung, Nekrose

Verletzungen mit starker Blutung: Schnittwunde, Stichwunde, Bisswunde

Thermische Wunden: Verbrennungen, Erfrierungen

Chemische Wunden: Säuren, Laugen

Chronische Wunden: Dekubitus, Ulcus cruris

Wundabdeckungen: Problematik des Verklebens mit Wundsekret

Bei geringer Blutung: Wundschnellverband, unbeschichtete und beschichtete Kompressen, Folienverbände, Hydrokolloide,

Bei stärkerer Blutung: Absorptionsverband, Druckverband

Fixationen: Wundverschlussstreifen, Heftpflaster, Gazebinden, elastische Binden, Tapes

[c3.6] unterscheidet verschiedene Wundarten und schliesst auf die zu treffenden Massnahmen zu deren notfallmässigen Behandlung (K4)

[c3.7] unterscheidet Vor- und Nachteile zweckmässiger Materialien für die akute Behandlung von Wunden und leitet daraus die Verwendung der Materialien ab (K4)

Schürfwunde:

Symptomatik: punktförmige Blutungen, schmerzhaft, Wundsekret.

Behandlung: Wundreinigung, Desinfektion, Sprühverband, Salbenkompressen, Tetanusimpfung

Schnittwunde:

Symptomatik: Mitverletzung von Muskel, Sehnen, Nerven, Blutgefässe

Behandlung: Säuberung und Inspektion der Wunde, chirurgische Hautnaht.

Bisswunde

Symptomatik: Kombination aus Stich-, Quetsch und Risswunde.

Behandlung: kontaminierte Wunde, antiseptische Spülung, Antibiotikaprophylaxe, Tollwutimpfstoff

Verbrennung

Symptomatik: Verbrennung 1., 2. und 3. Grad

Behandlung: Wunde kühlen, nekrotisches Gewebe entfernen, nichthaftende Wundabdeckung, Schmerztherapie

Verätzungen

Symptomatik: Schmerzen, Hämorrhagien. Beim Auge: Visusminderung

Behandlung: Ausreichende Spülung

Blasen

Symptomatik: Blase mit Flüssigkeit gefüllt

Behandlung: Blase nicht aufstechen, hydrokolloides Blasenpflaster

Komplikationen bei hohem Infektionsrisiko: Sepsis, Tetanus (hier Impfung empfehlen)

Wunden bei speziellen Patientengruppen: Menschen, welche Blutverdünner einnehmen / Diabetiker / Immunsupprimierte

Massnahmen:

Blutstillung: Alginate, Druckverband

Wundreinigung: physiologische Kochsalzlösung, Ringerlösung

Wunddesinfektion: Octenidin, Chlorhexidin, PVP-Iod, Silber (für Wunddesinfektion eher nicht geeignet: Alkohol)

Förderung der Wundheilung: Ablauf der Wundheilung, Substanzen: Dexpanthenol, Hyaluronsäure, Vitamin A / Prävention Narbenbildung, Substanzen: Glukokortikoide, Silikon, Sonnenschutz

Wahl der Wundabdeckung

Speziell bei Brandwunden: Abhängig von Verbrennungsgrad (1-4) und verbrannter Fläche (Handflächenregel) / Kühlen (z.B. bei Sonnenbrand entsprechende galenische Form wählen), Abdecken, evtl. Desinfizieren (Silberverbindung)

[c3.8] erklärt die Abläufe und medizinische Bedeutung von Basic Life Support in Notfallsituationen; erklärt die Rechte und Pflichten als Nothelferin oder Nothelfer. (K2)

Aktuelle BLS-Massnahmen (Alarmierung, Einsatz Defibrillator, Herz-Lungen-Wiederbelebung, Beatmung)

Nothilfe: Artikel 128 des Strafgesetzbuches verlangt, dass Hilfe geleistet wird, wenn dies zumutbar ist,

Handlungskompetenzbereich d: Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten

Handlungskompetenz d1: Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfolgt und pflegt den Lagerbestand der Produkte und Medikamente und beobachtet deren Verkaufszahlen. Sie/er löst auf dieser Grundlage die notwendigen Bestellungen zur Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft aus. Sie/er optimiert die Lagerhaltung aufgrund von Angebot und Nachfrage. Sie/er handelt selbständig nach betrieblichen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (1. Semester)	Inhalt üK
Eine Tagesbestellung ausführen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestellung beim Grossisten ▪ Spezialregelungen bei Bestellungen ▪ Lagerhaltung 	

Sonderbestellungen im In- und Ausland

10 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin wünscht ein Medikament/Produkt, das nicht an Lager ist.
- Eine Kundin wünscht ein Medikament/Produkt, das nur im Ausland bezogen werden kann.

[d1.1] beschreibt die Grundsätze der Warenbewirtschaftung, die Eigenschaften eines softwarebasierten Warenbewirtschaftungssystems und nennt verfügbare Branchenlösungen. (K2)

Organisation Bestellwesen
Erfassung Eingang/Ausgang
Überblick über die verfügbaren Branchenlösungen

[d1.2] beschreibt anhand eines Beispiels die Bedeutung des optimalen Bestellzeitpunkts bei saisonal abhängigen Produkten, besonderen Bestellkonditionen usw. (K2)

Einflussfaktoren betreffend Bestellzeitpunkt (Verkaufsbereitschaft, Bestellrhythmus/Bestellzeitpunkt, Angebot und Nachfrage, Meldebestand/eiserne Reserve, Lagerbestand/Lagerumschlag, Fehlverkauf/Ladenhüter, Einkaufsrabatte/Einkaufskonditionen)

[d1.3] beschreibt den Warenfluss von Medikamenten und Produkten vom Hersteller bis in die Apotheke, die kritischen Parameter und die Auswirkungen auf die Verkaufsbereitschaft. (K2)

Handelskette
Alternativprodukte/Ersatzprodukte
Bestellrhythmus/Bestellzeitpunkt
Lieferfristen/Verfügbarkeit
Gesetzliche Vorgaben
Zölle, Rückerstattung MwSt.

[d1.7] erklärt die Grundlagen, das Vorgehen und die Dokumentationspflicht für Bestellungen im Ausland. (K2)

Betriebsinterne Vorgaben
AMBV (Arzneimittel-Bewilligungsverordnung), Dokumentationspflicht
Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Lagerhaltung prüfen und/oder optimieren

10 Lektionen

Situationen

- In der Apotheke wird eine Lagerinventur nach Vorgabe durchgeführt.
- Sie werden aufgefordert die Lagerhaltungsprozesse kritisch zu prüfen.

[d1.1] beschreibt die Grundsätze der Warenbewirtschaftung, die Eigenschaften eines softwarebasierten Warenbewirtschaftungssystems und nennt verfügbare Branchenlösungen. (K2)

Überwachung Lagerbestand
Betriebliche Vorgaben vergleichen und Gemeinsamkeiten erkennen
Optimierung Lagerhaltung

[d1.2] beschreibt anhand eines Beispiels die Bedeutung des optimalen Bestellzeitpunkts bei saisonal abhängigen Produkten, besonderen Bestellkonditionen usw. (K2)

Einflussfaktoren betreffend Lagerung (z.B. Angebot und Nachfrage, Einkaufsrabatte/Einkaufskonditionen)

[d1.3] beschreibt den Warenfluss von Medikamenten und Produkten vom Hersteller bis in die Apotheke, die kritischen Parameter und die Auswirkungen auf die Verkaufsbereitschaft. (K2)

Lagerumschlag/Lagerdauer
Lagerbestand
Lagerorte/Lagergrösse, Speziallager

Handlungskompetenz d2: Lieferungen von Medikamenten und anderen Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Lieferungen von Medikamenten und Produkten entgegen. Sie/er kontrolliert diese aufgrund der Bestellung auf Konformität und Vollständigkeit, prüft die Verfalldaten, den Zustand und die Verpackung der Medikamente und Produkte sowie die Einhaltung der Kühlkette.

Sie/er lagert die gelieferten Produkte und Medikamente nach dem Prinzip «first expired, first out» (FEFO), sorgt für eine produktgerechte Lagerung und kontrolliert insbesondere die Lagerbedingungen.

Praxisauftrag Betrieb (1. Semester)	Inhalt üK
Wareneingang der Tagesbestellung bearbeiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entgegennahme der Lieferung ▪ Handhabung/Lagerung bestimmter Produkte ▪ Betriebliches Bewirtschaftungssystem 	

Mögliche Schnittstellen zum ABU-Unterricht:
Vertragsrecht, Obligationenrecht, Mängelrüge
Mehrwertsteuer (MwSt.)

Lieferung verarbeiten

20 Lektionen

Situationen

- Der Grossist liefert bestellte Medikamente und Produkte. Sie müssen die Lieferung fachgerecht annehmen, kontrollieren, auszeichnen und lagern

[d2.1] beschreibt die Systematik der Arbeitsschritte, inkl. Administrative Bearbeitung, der Lieferung von Medikamenten sowie deren Ausgänge. (K2)

Warenannahme (Warenkontrolle (äussere Kontrolle)
Begleitpapiere (Lieferschein, Frachtbrief, Rechnung)
Vergleich Bestellung/Lieferung/Rechnung
Erfassung im Warenbewirtschaftungssystem
Bereitstellung für die Verteilung nach Lagerorten
Rechtliche Pflichten beim Wareneingang (Prüfpflicht, Anzeigepflicht, Aufbewahrungspflicht; Qualitätsmanagementsystem)

[d2.3] erklärt das Vorgehen und die einzuhaltenden Regeln bei der Bearbeitung von Fehllieferungen. (K2)

Warenkontrolle (innere Kontrolle/offene, versteckte Mängel)
Ablauf Rücksendung/Austausch
Produktehaftpflicht bei Defekten
Mängelrüge (formell/Ersatz, Minderung, Wandelung)

[d2.4] beschreibt die Lagerbedingungen, die Aufbewahrungsvorschriften und den Umgang mit Medikamenten und Produkten bei deren Einlagerung gemäss gesetzlichen Vorschriften und Angaben der Hersteller. (K2)

Lagergrundsätze (Qualitätsmanagementsystem, gesetzliche Vorgaben)
FIFO/FEFO
Lagerorte (Standort, Sicherheit, Zugänglichkeit)
Lagerbedingungen/Lagerrisiken (Einhalten der Kühlkette, Schutz vor Wärme, Licht, Staub, Diebstahl)
Produktpflege
Lagerung von Rücksendungen gemäss QMS

[d2.5] beschreibt die Vorschriften zur Lagerung von Spezialmedikamenten gemäss Betäubungsmittelgesetz. (K2)

Lagerorte (Standort, Sicherheit, Zugänglichkeit)
Lagerbedingungen/Lagerrisiken
Grundsätze zur Lagerung von Rücksendungen

[d2.6] erklärt die Vorgaben, Grundlagen und das Vorgehen der Preisbildung und errechnet anhand von Beispielen Verkaufspreise von Medikamenten. (K3)

Preiskalkulation (Rabatt Skonto, Bezugs- und Gemeinkosten, Gewinn)
Preisbindung/Vorgaben KVG (VITH)
Preisbildung (Orientierung nach Nachfrage, Konkurrenz im In- und Ausland, Kosten, Gewinn)
Preisarten (Lockvogel-, Richt-, Mondpreise, Preisbindung, psychologische Preise)
Preisgestaltungsfaktoren
Preisbekanntgabeverordnung

Preisgestaltung bei leicht beschädigten/mangelhaften Produkten die vergünstigt an die Kundschaft weitergegeben werden

[d2.7] erläutert die Bedeutung der MwSt. und errechnet diese anhand von Beispielen aus dem Praxisalltag.
(K3)

Steuerpflicht
MwSt.-Sätze

1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> Allergie 	10
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> Verdauungssystem <ul style="list-style-type: none"> Anwendung von Ceres, Phytotherapie, Spagyrik für alle besprochenen Krankheiten Magen-Darm-Bereich HNO <ul style="list-style-type: none"> Aphten, Gingivitis, Halsschmerzen Schnupfen, Heuschnupfen, trockener Schnupfen Cerumenpfropf Bewegungsapparat <ul style="list-style-type: none"> Sportverletzungen, Muskelkrämpfe 	15 15 10
a4 Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren	<ul style="list-style-type: none"> Verhalten bei Reklamationen 	10
b1 Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<ul style="list-style-type: none"> Schmerzen <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen peripher wirksame Analgetika, zentral wirksame Analgetika, Triptane, gefässregulierende Mittel Betäubungsmittelgesetz, HMG, flüssige Arzneiformen HNO <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen Antibiotika (systemisch, lokal), Vasokonstriktoren (lokal, auch systemisch möglich), Glukokortikoide, Phytotherapeutika, NSAR nasale und orale Anwendungen, Inhalation Bewegungsapparat <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen Bisphosphonate, Hormone, Antiphlogistika systemisch, Antiarthrotika, Gichtmittel, NSAR lokal, Muskelrelaxantien, Phytotherapeutika Allergie <ul style="list-style-type: none"> Wirkstoffgruppen Antihistaminika (systemisch, lokal), Glukokortikoide (lokal, systemisch), Adrenalin 	25 30 25 10
b2 Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfung Bestellung und gesetzliche Bestimmungen zur Beschaffung und Versand 	5
b3 Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten	<ul style="list-style-type: none"> Übernahme von Kosten 	5
c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen	<ul style="list-style-type: none"> Algorithmen und red flags zu behandelten Themen HKB a und b aus dem 1. und 2. Semester 	20
d1 Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.	<ul style="list-style-type: none"> Lagerverwaltung Lagerhaltung überprüfen und/oder optimieren 	5 5

d3 Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und andere Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rücknahme von Altmedikamenten ▪ Rücknahme von Produkten, Medikamentenentsorgung, Chargenrückruf 	5 5
d4 Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachgerechte Lagerung und Umgang mit Chemikalien 	20
e1 Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundendossier bearbeiten 	10
e3 Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsförderung planen und/oder umsetzen, Waren präsentieren 	10

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunde

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Praxisauftrag Betrieb (3. Semester)	Inhalt üK
Beratungsgespräche zur Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention führen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Häufigste Bedürfnisse im Bereich Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention ▪ Ausführung der Beratung ▪ Passende Empfehlungen 	Beratung und Verkauf in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabakprävention ▪ Reiseberatung ▪ Sonnenberatung ▪ Ernährungsberatung

Allergie

10 Lektionen

Situationen

Ein Kunde hat Angst vor Wespen, weil er befürchtet, dass er auf einen Stich allergisch reagieren könnte. Er möchte wissen, was er zur Vorbeugung einer Allergie unternehmen kann.

[a2.5] leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte vom Wissen über die Auslöser, Symptome und Risikofaktoren nicht übertragbarer Krankheiten ab. (K4)

Symptome einer Allergie: lokal begrenzt (Kontaktexzem) oder systemisch auftretendes Ekzem (Urtikaria); vermehrte Sekretbildung, Schmerzen, Juckreiz (Augen, Nase); Atemnot, Kreislaufzusammenbruch (anaphylaktischer Schock)

Anatomie/Physiologie: Funktion des Immunsystems (Antigene lösen Immunreaktion aus → Immunität: Makrophagen, Antikörperherstellung, Mastzelle)

Pathologie: Sensibilisierung durch Allergene, allergische Sofortreaktion / allergische Spätreaktion

Risikofaktoren: Allergene sind Pollen (Gräser, Blüten, auch von Bäumen), Tierhaare (Speichel), Hausstaubmilbenkot, Insektengift (Bienen, Wespen), Medikamente, physikalische Reize, psychische Faktoren

Präventionsmassnahmen: Allergene meiden → Allergentest, um diese zu kennen, Pollenkalender beachten (Pollen v.a. aus dem Schlafzimmer raushalten, nach Aufenthalt draussen Nase, Augen spülen, Kleider wechseln, Haare waschen), Hausstaubmilbenkot (staubfreie Umgebung, spezielle Matratzenbezüge) / Notfallset s. HK b / das Risiko für Allergien nimmt ab, wenn Person als Säugling möglichst lange gestillt wurde (mindestens 3 Monate)

→ allergische Bindehautentzündung wird in HK a3, 2. Lehrjahr, 3. Semester bearbeitet

[a2.8] erarbeitet Argumente zur Motivation und Überzeugung von Kunden für kontinuierliche und längerfristige Einhaltung von Massnahmen der Gesundheitsförderung oder Prävention. (K3)

Kontinuierliche vs. kurzfristige Anwendung von Massnahmen der Gesundheitsförderung (geht es darum, Kunden zu helfen, sinnvolle Entscheide für ihre Gesundheit zu treffen oder gezielt Angebote zu machen, das Gesundheitsbewusstsein der Kunden zu ermöglichen und zu fördern)

Auf Möglichkeit der Desensibilisierung (spezifische Immuntherapie, Hyposensibilisierung) hinweisen

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezept-pflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK (2. Semester)
	Beratung und Verkauf im rezeptfreien Bereich <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauterkrankungen ▪ Dermokosmetik

Verdauungssystem

15 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin wünscht etwas gegen Bauchschmerzen, jedoch auf pflanzlicher Basis.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Bauchschmerzen: alle besprochenen Krankheiten aus dem 1. Semester in Bezug auf die Anwendung von Produkten der Phytotherapie bzw. Komplementärmedizin repetieren

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Grundlagen Phytotherapie

Pflanzliche Arzneimittel aus getrockneten Pflanzenteilen wie Blätter, Blüten, Rinden oder Wurzeln. Phytopharmaka sind Vielstoffgemische und bestehen aus unterschiedlichen Substanzen. Wirksamkeit resultiert aus komplexer Interaktion der Inhaltsstoffe. Therapie beruht auf Wirkstoffgruppen (ätherische Öle, Alkaloide, Glykoside,

Gerbstoffe, Bitterstoffe, Saponine, Schleimstoffe). Beschreibung der Wirkstoffgruppen. Zuordnung zu den Arzneidrogen. Sie werden in Form von Arzneidrogen, Teemischungen und Extrakten verabreicht. Weiterverarbeitet als Tropfen, Tabletten, halbfeste Arzneiformen

Produkte für alle besprochenen Krankheiten im Magen-Darm-Bereich aus dem 1. Semester

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten: Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Spezifische Bedürfnisse: biologische, ökologisch vertretbare Arzneimittel, die die Selbstheilungskräfte aktivieren

Philosophie Ceres Urtinkturen

Begründer, Wesen und Signatur der Heilpflanzen (Geruch, Geschmack, Farbe, Gestalt, Struktur, Beschaffenheit, Lebensdauer). Herstellung der Tinkturen: Anbau, Verarbeitung der Pflanzen, Mörsermühle (Information der Pflanze wird auf das Lösungsmittel übertragen), Reifung (Energie wird harmonisch abgerundet und verstärkt). Standarddosierung. Stoffliche und unstoffliche Wirkprinzipien. Unstoffliche Wirkprinzipien (Energie: Emotionen und Gefühle, bewegt unsere Psyche, Information: geistiges Prinzip, Wirkprinzip homöopathisch verdünnt). Stoffliche Prinzip: Wirkstoffe der Pflanzen. Ceres vereint die drei Wirkprinzipien. Auswahl der Pflanzen nach den gleichen Indikationen wie für andere pflanzliche Arzneimittel, zusätzlich gemäss dem Wesen der Pflanze (Beziehung zu der Pflanze). Normaldosierung

Bauchkrämpfe, Verdauungsstörungen: Ceres Taraxacum, Gentiana, Cynara

Philosophie Spagyrik:

Definition Begriff Spagyrik. Prinzip der Spagyrik mit Begründer. Erläuterung Wirkweise (Materielle Ebene: bestimmte Stoffe haben eine klare Auswirkung auf den Körper. Anwendung der Essenz (Dosierung: Akut und chronische Zustände und nach Alter, Innerliche / Äusserliche Anwendung). Therapiereaktionen (Erstverschlimmerung) Unterscheidung Gemmo-Therapie (Glycerol-Mazerate aus Knospen)

Spagyrische Mischungen werden individuell zusammengestellt.

Vorschlag: Mischung aus Salvia officinalis, Matricaria, Arnica montana bei Rachenentzündungen, Aphthen

HNO

15 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde klagt über Schmerzen im Mund.
- Ein Kunde kauft zum wiederholten Male einen Spray (enthält Vasokonstriktor) gegen seinen Schnupfen.
- Eine Kundin klagt über ein Druckgefühl im Ohr, einhergehend mit einer Hörbeeinträchtigung.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Beschwerden im Mundbereich: Aphthen, Gingivitis, Halsschmerzen

Symptome: Schmerzen, Schwellungen, Ulzeration, Bildung von Läsionen im Mund-Rachenbereich

Pathologie: Reizstoffe und verschiedene Erreger lösen Entzündungen aus; entzündetes Zahnfleisch bildet sich zurück à «empfindliche Zähne», Parodontose

Schnupfen (Rhinitis), Heuschnupfen (Rhinitis allergica)

Symptome: erhöhte Sekretbildung wässrig-schleimig, Schwellung Nasenschleimhaut, Juckreiz (Niesen)

Anatomie/Physiologie: Präparation der Atemluft durch Flimmerhärchen (reinigen), Schleimhäute (befeuchten, erwärmen); Geruchssinn

Pathologie: Auslöser häufig Erkältungsviren / Heuschnupfen: allergische Reaktion auf Pollen von Gräsern, Bäumen; Tierhaare; Milbenkot

Komplikation: Etagenwechsel

Trockener Schnupfen

Symptome: trockene Nasenschleimhäute, bluten, Krustenbildung

Anatomie/Physiologie: s. Schnupfen

Pathologie: trockene, kalte Luft trocknet Schleimhaut aus; häufige Anwendung von Vasokonstriktoren trocknen direkt aus, beeinflussen Schleimhaut und andere Medikamente

Cerumenpfropf

Symptome: einseitige Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen

Anatomie/Physiologie: (s. HK b)

Pathologie: Gehörgang wird durch Cerumen verstopft

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Beschwerden im Mundbereich: Aphthen, Gingivitis, Halsschmerzen:

Produkte: Antiseptika (Chlorhexidin), Lokalanästhetika (Lidocain), Antiphlogistika (Flurbiprofen, lokal; Analgetika systemisch), befeuchtende Produkte (Glyzerin, Hyaluronsäure, Salzlösungen) / Salbei (adstringierend, lokalanästhesierend), Nelken (lokanästhesierend), Echinacea, Malve

Massnahmen: Mundhygiene

Schnupfen:

Produkte: Vasokonstriktoren (Xylometazolin, Phenylephrin / lokal, systemisch), ätherische Öle

Massnahmen: Spülungen mit iso- oder hypertonen Salzlösungen; Anwendung nasal verabreichter Präparate, Jet-Anwendungen mit unterschiedlichem Sprühdruk

Heuschnupfen:

Produkte: Antihistaminika (lokal, systemisch) / Pestwurzblätter, Schwarzkümmelöl, Ectoin

Nicht medikamentöse Massnahmen: Allergene meiden, Kleider nicht im Schlafzimmer, Haare waschen → siehe auch a2.5

Spülungen mit Salzlösungen (iso- oder hyperton)

Trockener Schnupfen:

Produkte: Dexpanthenol, Hyaluronsäure, Aloe vera

Massnahmen: Befeuchten mit Isotonen Salzlösungen

Cerumenpfropf:

Produkte: Cerumen erweichende Stoffe

Massnahmen: Ohrhygiene, Pfropf aufweichen, mit Wasser ausspülen

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten: Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2, speziell:

Vasokonstriktoren

UAW lokal: trocknet stark aus, Veränderung der Schleimhaut, Gewöhnung

UAW systemisch: Schlafstörungen, Unruhe

KI systemisch: Hypertonie

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Schwangere:
Schnupfen: Salzlösungen bevorzugen, evtl. Vasokonstriktor lokal

Säuglinge, Kinder:
Schnupfen: Salzlösungen bevorzugen, Nasenpümpchen für Säuglinge

Senioren:
Vasokonstriktoren: Vorsicht Hypertonie

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Kunde klagt über Schmerzen im Mund:
Produkte zur Mundhygiene: Bürsten (möglichst weich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Pasten (mit Fluorid, erhöhte Abrasivität für weissere Zähne), Spüllösungen (mit Fluorid, Antiseptikum)

Häufiger Bezug von Vasokonstriktoren:
Isotone oder hypertone Salzlösungen als Alternative oder zum Abwechseln, Produkte mit Schleimhautschützenden Zusätzen (Dexpanthenol, Hyaluronsäure, Aloe Vera) empfehlen

Bewegungsapparat

10 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde wünscht etwas gegen Schmerzen in den Beinen.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Sportverletzungen
Symptome: Schmerzen, Schwellung, Hämatome, Muskelkrämpfe (an- und abschwellige Schmerzen, die vorübergehend Beweglichkeit beeinträchtigen)
Anatomie/Physiologie: Knochen des Skeletts (Waden-, Schienbein, Oberschenkelknochen; Beckengürtel; Speiche, Elle, Oberarmknochen; Wirbelsäule, Rippen, Schulterblatt, Schlüsselbein; Schädelknochen); Aufbau Röhrenknochen (Funktion Spongiosa, Knochenmark); Beweglichkeit durch Gelenke (Bänder verbinden Knochen, Knorpel reduzieren Reibung), Kraftübertragung (Sehnen verbinden quergestreifte Muskeln mit Knochen)
Pathologie: Überbeanspruchung im Sport führt zu Prellungen, Knochenbrüchen, Verschiebungen im Gelenk, sich in einem Gelenk verschieben, Verstauchung, Verrenkung; Bänder, Sehnen sich entzünden; Gelenke abnutzen; Muskelfasern zerran, reißen; Muskelkater entsteht

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Sportverletzungen:
Produkte: NSAR lokal und systemisch, Heparinoide / Arnika, Wallwurz / ätherische Öle (v.a. auch wärmende) für Massagen
Massnahmen:
akut: kühlen, PECH-Regel
chronische Situationen Muskulatur: wärmen

Muskelkrämpfe:
Produkte: Magnesium
Massnahmen: viel trinken (isotone Sportgetränke)
Pathologie: Magnesiummangel, z.B. bei Sportler (Schwitzen)

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten: Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

Magnesium:

UAW: Durchfall möglich

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Sportverletzungen:

Kühlende in Akutsituation, bzw. wärmende Auflagen, v.a. bei Muskelverspannungen auch Produkte zur Massage (ätherische Öle) (s. HKBb)

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Sportverletzungen: Arnika, Rescue (Bachblüten Notfallpräparat)

Muskelkrämpfe, Bauchkrämpfe: Schüssler Nr. 7

Handlungskompetenz a4: Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt Reaktionen und Reklamationen der Kunden entgegen und klärt diese durch gezielte Rückfragen. Sie/er beurteilt die Reklamation, klärt die möglichen Lösungsvarianten, bespricht sie mit den Kunden und vereinbart mit diesen eine angepasste, konstruktive und einvernehmliche Lösung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke geht mit Schwierigkeiten und Konflikten ruhig und überlegt um. Sie/er reagiert dabei verständnisvoll, kompetent und strebt eine individuelle und situativ tragbare Lösung an. Ihr/sein Verhalten bleibt sachlich und freundlich. Sie/er entscheidet in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich nach den betrieblichen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt üK (2. und 3. Semester)
<p>Mit einer Reklamation professionell umgehen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne Vorgaben zum Umgang mit Reklamationen ▪ Entgegennahme der Reklamation ▪ Aufzeigen von Lösungsvarianten ▪ Apothekeninterne Dokumentation (Fehlermanagement) 	<p>Umgang mit Reklamationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung in den Umgang mit einfachen Reklamationen (2. Semester) ▪ Vertiefung des Umgangs mit Reklamationen (3. Semester) ▪ Zuhören und Erklären ▪ Reklamationen Verhindern

Verhalten bei Reklamationen

10 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat am Vortag in der Eile ein Produkt gekauft, aber erst zu Hause realisiert, dass es sich um Tabletten handelt. Er hat aber Mühe beim Schlucken von Tabletten und möchte lieber Brausetabletten. Er möchte das Produkt gerne eintauschen.

[a4.1] erklärt mögliche Erkennungsmerkmale und Ursachen von Einwänden und Reklamationen von Kunden (K2)

- Berechtigte Reklamation
- Unberechtigte Reklamation
- «stille» Reklamation

[a4.2] erklärt anhand eines konkreten Beispiels aus der Praxis das eigene Verhalten bei Reklamationen und die wichtigsten Schritte bei deren Nachbearbeitung. (K2)

- Korrektes Verhalten: Schweigen, Zuhören, sich entschuldigen, möglichst schnell reagieren
- Fehlverhalten erkennen: keine Rechtfertigung, Aggression, Beschuldigung

[a4.3] erklärt den Nutzen und Möglichkeiten einer lösungsorientierten Bearbeitung von Einwänden und Reklamationen und leitet daraus Massnahmen zur Erhaltung der Kundenzufriedenheit (Reparaturen, Ersatzgerät, Lieferzeiten usw.) ab (K4)

- Bedingungen für Umtausch
- Produkte, die repariert werden können (z.B. Möglichkeit, Batterie zu ersetzen)
- Klare Information des Kunden über weiteres Vorgehen, verhindern von Missverständnissen
- Möglichkeiten für Entschuldigung (Geschenke, Muster, Gratislieferungen)

Handlungskompetenzbereich b: Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über all-fällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Schmerzen

25 Lektionen

Situationen

- Eine Patientin weist ein Spitalaustrittsrezept für Paracetamol 1g, bis zu 4-mal täglich und Metamizol bei Bedarf 2-2-2-2 vor.
- Ein Kunde möchte drei Packungen eines rezeptfreien Ibuprofen-Präparates kaufen.
- Auf einem Rezept sind je eine Packung Tramadol Tropfen und Fentanyl Pflaster verordnet.
- Ein Patient hat eine Verordnung für einen Nasenspray gegen Migräne. Der Patient möchte zudem wissen, was er vorbeugend gegen seine Migräne unternehmen könnte.

[b1.1] beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten (z.B. HMG, BetmG, KVG). (K2)

[b1.5] nennt die gebräuchlichen aktuellen und fachspezifischen Informationsquellen und Listen und erklärt die Einteilung der Medikamente und deren Bedeutung für die Abgabe der Medikamente. (K2).

Betäubungsmittelrezept: Aufbau eines Rezepts, Beschränkungen bei der Abgabe, Gültigkeitsdauer, Repetitionsmöglichkeiten, Kontrolle der Ein- und Ausgänge, Bestell-, Liefer- und Lagerbedingungen

HMG: Zulassungsentscheid aufgrund der Dosierung pro Einheit/Packung, Galenik, Indikation

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: peripher wirksame Analgetika: Prostaglandinsynthesehemmer/NSAR, wirken analgetisch, antiphlogistisch, antipyretisch

Wirkstoffe: Acetylsalicylsäure, Ibuprofen, Diclofenac, Naproxen, Mefenaminsäure, Paracetamol (ohne antiphlogistische Wirkung)

Indikation: v.a. akute Schmerzen wie Kopf-, Zahn-, Gliederschmerzen, Dysmenorrhoe

Anatomie/Physiologie: Schmerzentstehung (Prostaglandine und andere Schmerzmediatoren binden an Schmerzrezeptoren, lösen einen Nervenreiz aus. Dieser wird ans Gehirn geleitet und dort interpretiert)

Pathologie: Abgrenzung von neu auftretenden, gegenüber bekannten Schmerzen, abhängig von Intensität, Beeinflussung der Lebensqualität

Symptome: dumpf, stechend, einseitig, pochend in unterschiedlich empfundener Intensität

Wirkstoff: Metamizol hat auch spasmolytische Wirkung

Wirkstoffgruppe: zentral wirksame Analgetika: Opiate, Opioide wirken analgetisch

Wirkstoffe: Morphin (BM), Fentanyl (BM), Oxycodon (BM), Tramadol

Indikation: sehr starke Schmerzen, Tumorschmerzen, 2. und 3. Analgesiestufe, wenn peripher wirksame nicht ausreichend

Anatomie/Physiologie: Individuelle Schmerzschwelle bestimmt Schmerz-empfindlichkeit. Schmerzschwelle wird erhöht

Wirkstoffgruppe: Triptane

reagieren mit Serotoninrezeptoren (beeinflussen Gefässtonus im Gehirn)

Indikation: Migräne bei Schmerz, nicht während Aura (Vorstufe)

Anatomie/Physiologie: Trigger (Hormone, Stress, Umstellungen), wie auch Serotonin beeinflussen Tonus der Blutgefässe

Symptome: Aura mit/ohne Schmerz mit neurologischen Reizerscheinungen (Seh-, Hör-, Gefühlsirritationen), gefolgt von Schmerz (pulsierend, pochend, halb- oder beidseitig) meist bis maximal 72 Stunden anhaltend

Wirkstoffgruppe: gefässregulierende Mittel (gewisse Antihypertensiva (s. 3. Lehrjahr), Magnesium), bestimmte Antiepileptika

Indikation: Migräneprophylaxe

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

NSAR allgemein:

KI: Magen- und Darmulcera, schweres Asthma, Niereninsuffizienz; Schwangerschaft v.a. letztes Drittel

IA: mit gerinnungshemmenden Substanzen

Paracetamol:

Schwangere möglich (aber äusserst zurückhaltend)

Kinder/Säuglinge in entsprechender Dosierung

KI: vorbestehende Leberschädigung

IA: mit Alkohol, da dadurch leberschädigende Wirkung verstärkt

Ibuprofen:

in entsprechender Dosierung für Kinder ab 6 Monate

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Paracetamol: Tages-Maximaldosis beachten

UAW: leberschädigend (deshalb KI mit Alkohol)

NSAR: Tages-Maximaldosis (OTC) beachten, v.a. Ibuprofen, Diclofenac werden noch in deutlich höherer Dosierung verordnet

UAW: magenschädigend (reduziert Magen schützende Schleimschicht); nierenschädigend

Opiate, Opioide: Gewöhnung, Suchtgefahr; Übelkeit (verschwindet meist nach wenigen Tagen), Verstopfung, Harnverhalten, Atemdepression

Metamizol: bei Auftreten grippeähnlicher Symptome ist sofort Rücksprache mit Arzt aufzunehmen

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Flüssige Arzneiformen: Lösungen (Sirup, Tropfen), Suspensionen

Verwendung von transdermalen Pflastern oder Depot-Präparaten für Schmerz-Grundversorgung; Tropfen, um eine schnelle Wirkung bei Bedarf zu erhalten

Schmelztabletten

Nasenspray für Wirkstoffe mit systemischer Wirkung

HNO

30 Lektionen

Situationen

- Ein Patient weist eine Verordnung für Taucherohrtropfen vor.
- Eine Frau löst ein Rezept für ihre Tochter ein. Verordnet ist ein Antibiotikum-Sirup. Die Mutter ist irritiert, dass der Arzt ausser dem Antibiotikum ein Nasenspray verschrieben hat.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Antibiotika (systemisch, lokal) richten sich gegen bakterielle Krankheitserreger

Indikation: Otitis media/externa

Anatomie/Physiologie: Hörsinn (Schwingungen gelangen über Gehörgang zum Trommelfell und durch Mittelohr auf Gehörschnecke übertragen. Erregungweiterleitung wird im Gehirn verarbeitet.)

Pathologie: Mikroläsionen und bakterieller Befall des Gehörganges (häufig bei Tauchern zu beobachten); Ohrtrompete lässt keine gute Belüftung der Paukenhöhle zu, Bakterien siedeln sich an und lösen Infektion aus, die auch auf Trommelfell übergreifen kann

Symptome: Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen (Schmerzen beim Ziehen am Ohrläppchen Gehörgang, ohne Schmerz eher Mittelohr betroffen)

Indikation: Sinusitis

Anatomie/Physiologie: Funktion der Nebenhöhlen (Resonanzkörper)

Pathologie: Auslöser häufig Erkältungsviren, bakterielle Sekundärinfektionen

Symptome: stark verschleimt, nieselnde Stimme, Kopfschmerzen (v.a. beim Vornüberbeugen)

Indikation: Scharlach-Angina

Anatomie/Physiologie: Funktion der Rachenmandeln (Immunabwehr)

Pathologie: Bakterien (Streptokokken), auch ein Hautausschlag am ganzen Körper ist möglich, Übertragung durch Tröpfchen

Symptome: schmerzhaft geschwollene Rachenmandeln, evtl. mit eitrigen Ablagerungen

Komplikation: Herz-, Nieren- oder Gelenkentzündungen (rheumatisches Fieber)

Wirkstoffgruppe: Vasokonstriktoren (lokal, auch systemisch möglich):

In der Regel nasal verabreicht, auf Schleimhaut im Nasen-Rachenraum, besonders auch im Bereich der Ohrtrompete abschwellende und sekretionsvermindernde Wirkung

Indikation: Sinusitis: ermöglicht eine bessere Belüftung der Nebenhöhlen

Indikation: Tubenkatarrh

Anatomie/Physiologie: Funktion der Ohrtrompete

Pathologie: Druckausgleich über Ohrtrompete ist beeinträchtigt, dadurch wird Trommelfell schmerzhaft nach aussen/innen gedrückt

Symptome: Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen

Ergänzende Empfehlung: Es werden auch Ballons empfohlen/verordnet, mit denen der Druckausgleich trainiert werden kann

Indikation: Otitis media

Pathologie: ein Öffnen der Ohrtrompete ermöglicht eine bessere Belüftung der Paukenhöhle und kann deshalb eine erneute Besiedelung verhindern

Wirkstoffgruppe: Glukokortikoide (lokal) wirken antiphlogistisch

Indikation: Otitis externa

Wirkstoffgruppe: Phytotherapeutika, weisen eine schleimverflüssigende Wirkung auf

Arzneidrogen/Wirkstoffe: Myrtol, Eukalyptusöl, Primelblüten, Thymiankraut, Enzianwurzel; ätherische Öle mit Dampf inhalieren

Indikation: Sinusitis

Wirkstoffgruppe: NSAR (s. Schmerzen) wirken analgetisch, antiphlogistisch, also abschwellend und antipyretisch

Indikation: Otitis media, Sinusitis, Scharlach-Angina v.a. auch wegen antipyretischer Wirkung

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antibiotika (systemisch):

KI: Allergie (v.a. auf Penicillin)

Vasokonstriktoren lokal (s. a3)

Vasokonstriktoren systemisch:

UAW: Nervosität, Schlafstörungen

KI: Hypertonie

IA: mit blutdrucksenkenden Mitteln

NSAR (s. dort)

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Antibiotika (systemisch):

Resistenzproblematik: Therapie nicht vorzeitig abbrechen

Vasokonstriktoren lokal (s. a3)

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Anwendung Ohrentropfen

Herstellung von AB-Suspension und Bedeutung für Haltbarkeit

Nasenspülungen mit Salzlösungen (Jet)

Inhalation von Dampf (ätherische Öle)

Zubereitungen zur nasalen Anwendung

Konservierungsmittel erhöhen Allergierisiko und verschlechtern Verträglichkeit. Präparate zur nasalen Anwendung bevorzugt ohne Konservierungsmittel empfehlen. Diese sind in Behältnissen, die keine Luft ansaugen; Sprühflaschen aufrecht halten

Zubereitungen zur otalen Anwendung

Anwendung Ohrentropfen: möglichst Körpertemperatur (nicht kalt)

Vorsicht bei Trommelfellperforation



Situationen

- Auf dem Rezept der Kundin sind Wochentabletten verordnet. Die Frau erkundigt sich nach Alternativen für die Osteoporose-Therapie, da sie die Anwendung der Tabletten mühsam findet.
- Der Kunde hat neu gegen seine rheumatischen Beschwerden einen Cox-2-Hemmer verschrieben bekommen. Er wundert sich, dass der Arzt keinen Protonenpumpenblocker mehr aufgeschrieben hat.
- Die Patientin hat vom Arzt ein Schmerzmittel gegen ihre Arthrose verschrieben bekommen. Sie möchte dazu etwas kaufen, damit sie das Fortschreiten der Arthrose behindern kann.
- Der Patient hat gegen seine Gicht vom Arzt Colchicin verordnet bekommen.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Bisphosphonate, stabilisieren den Knochenstoffwechsel, verhindern weiteren Abbau der Knochenmasse

Indikation: Osteoporose-Therapie

Anatomie/Physiologie: Knochen befinden sich in ständigem Auf- und Abbau. Aufbau wird v.a. durch weibliche Hormone unterstützt. Einbau von Calcium wird durch Vitamin D3 gefördert; Bewegung fördert Knochenaufbau

Pathologie: bis ca. 25 Jahre wird Knochen mehrheitlich aufgebaut, dann stabilisiert und ab ca. 50 Jahren eher abgebaut, v.a. bei Frauen nach Menopause (Estrogene nehmen ab)

Symptome: Knochen werden porös und brechen unter geringer Belastung (typisch sind Oberschenkelhals, Wirbel, Handgelenk); Schmerzen, Abnahme Körpergrösse, Verformung Wirbelsäule (Buckel)

Wirkstoffgruppe: Hormone, verschiedene Hormone regulieren Knochenstoffwechsel, dazu gehören Estrogene

Indikation: Osteoporose-Therapie

Anatomie/Physiologie: s. Bisphosphonate

Pathologie: s. Bisphosphonate

Wirkstoffgruppe: Mikronährstoffe, Vitamin D3 unterstützt die Calciumresorption aus dem Darm und dessen Einbau in die Knochen

Indikation: Osteoporose-Prophylaxe

Anatomie/Physiologie: s. Bisphosphonate

Pathologie: s. Bisphosphonate

Wirkstoffgruppe: Antiphlogistika systemisch, NSAR wirken v.a. auch analgetisch, speziell auch Cox-2-Hemmer wegen besserer Magenverträglichkeit, Glukokortikoide wirken v.a. auch immunsuppressiv

Indikation: Rheuma (Sammelbegriff für verschiedene entzündlich und/oder degenerativ verlaufende Erkrankungen des Bindegewebes und der Gelenke), Arthrose, (Poly)Arthritis, Diskushernie

Pathologie: Entzündungsprozesse, Überbeanspruchung (Knorpelverschleiss, Bandscheibenvorfall), Autoimmunprozesse

Symptome: Schmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit

Wirkstoffgruppe: Antiarthrotika, Chondroitinsulfat behindert den Knorpelabbau, aber auch Nahrungsergänzungsmittel wie Glucosamin, Perna-Extrakt, Kurkuma-Wurzelextrakt sollen Knorpel stabilisieren

Indikation: Rheuma, v.a. Arthrose (degenerativ Form),

Symptome: Anlaufschmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit

Wirkstoffgruppe: Gichtmittel, verringern Harnsäureproduktion oder erhöhen Harnsäureausscheidung. Akut Antiphlogistika

Indikation: Gicht

Pathologie: Stoffwechselstörung führt zu erhöhter Harnsäurekonzentration, Harnsäure lagert sich in Gelenken ab

Symptome: In Schüben starke Entzündung, v.a. von Zehen und Fingergelenken führt zu Einschränkung der Beweglichkeit

Wirkstoffgruppe: NSAR lokal
evtl. kombiniert mit Heparinoiden

Wirkstoffgruppe: Muskelrelaxantien

Indikation: Verspannung der Skelettmuskulatur (Nacken, Rücken)

Anatomie/Physiologie: es werden keine «Befehle» vom Gehirn an die Skelettmuskulatur gesendet, diese entspannt sich

Wirkstoffgruppe: Phytotherapeutika, weisen eine kühlende oder wärmende (hyperämisierende) Wirkung auf

Arzneidrogen/Wirkstoffe: Menthol, Capsaicin, Wintergrünöl

Indikation: Muskelverspannungen, Muskelkater

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Bisphosphonate:

IA: mit vielen anderen Stoffen, v.a. auch Kalzium; Resorption ist schlecht, deshalb unbedingt nüchtern, morgens ½ Stunde vor dem Essen mit kohlenstofffreiem Wasser einnehmen und nicht wieder hinlegen

Estrogene:

KI: erhöhtes Brustkrebsrisiko, als Alternative könnten Östrogenanaloga verordnet werden

NSAR (s. dort)

Glukokortikoide:

KI: Diabetes, Osteoporose, Glaukom

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Wirkstoffgruppe Bisphosphonate:

UAW: Reizung der Speiseröhre, deshalb nach Einnahme nicht mehr hinlegen

NSAR (s. dort), Cox-2-Hemmer sind gut magenverträglich

Glukokortikoide:

UAW: Infektanfälligkeit erhöht; Reduktion der eigenen Hormonproduktion, nach mehrwöchiger Therapie muss ausgeschlichen werden

Muskelrelaxantien: Müdigkeit, Muskelschwäche, verzögerte Reaktionsgeschwindigkeit → nicht selbst Auto fahren, keine gefährlichen Maschinen bedienen

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)

Wärmende Pflaster, die keinen Wirkstoff enthalten

Pflaster mit Wirkstoff zur lokalen Wirkung



Situationen

- Ein Kunde möchte den vom Arzt verordneten Nasenspray nicht anwenden, weil dieser Kortison enthält, welches doch so viele und schwere Nebenwirkungen hat.
- Eine Kundin hat ein Notfallset und ein Notfallmedikament wegen ihrer Bienenstichallergie verschrieben bekommen und möchte nun genau wissen, wie sie diese anwenden muss.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Antihistaminika (systemisch, lokal), blockieren das während einer Allergie freigesetzte Histamin.

Indikation: v.a. akute Allergie bei Heuschnupfen (systemisch und lokal Augen, Nase), Urtikaria (systemisch)

Anatomie/Physiologie: s. a 2.5

Pathologie: s. a 2.5

Wirkstoffgruppe: Glukokortikoide (lokal), (Allergie-) Immunsuppressive Wirkung.

Indikation: Therapie der Allergie, regelmässige, längerfristige Anwendung bei Heuschnupfen, Asthma (Inhalation), Kontaktekzem (hier Therapiedauer beschränkt)

Anatomie/Physiologie: s. a 2.5

Pathologie: s. a 2.5

Wirkstoffgruppe: Glukokortikoide (systemisch):

Indikation: Allergie-Prophylaxe

Notfallset (100mg Prednison und 2 Tabletten Antihistaminikum), Einnahme unmittelbar nach Exposition mit Allergenen

Wirkstoff: Adrenalin:

Indikation: anaphylaktischer Schock

Symptome: lebensbedrohender Zustand mit Kreislaufzusammenbruch, Atemnot

Notfallmedikament so schnell wie möglich nach Auftreten der Symptome injizieren und Arzt aufsuchen

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antihistaminika (systemisch):

KI: Prostatahyperplasie, Vorsicht bei Asthma

Glukokortikoide:

KI: als Teil des Notfallsets keine

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Antihistaminika (systemisch):

klassische führen zu Müdigkeit (zentrale Wirkung), neuere weniger. Gut auf Reaktion achten, bevor Fahrzeuge gelenkt werden oder mit Maschinen gearbeitet wird

Glukokortikoide (lokal):

Nasal keine bedeutenden Nebenwirkungen (Juckreiz, Brennen, leichtes Bluten), nach Inhalation Mund spülen (Mundsoor)

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Injektion (Notfallmedikation)

Handlungskompetenz b2: Medikamente gemäss Bestellung beschaffen, vorbereiten und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers zustellen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke bearbeitet Bestellungen verordneter Medikamente, er stellt die Medikamente bereit, beschriftet sie gemäss Verordnung und unterbreitet diese dem Apotheker zur Validierung. Sie/er verpackt die Medikamente, bereitet sie für die Auslieferung oder den Versand vor und organisiert die Zustellung.

Sie/er erledigt die organisatorischen und administrativen Arbeiten der Medikamentenzustellung (Aufnahme der Verordnungen, Lieferung/Zustellung, Verpackung, Rechnungsstellung usw.) gemäss betrieblichen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (2. Semester)	Inhalt üK (3. Semester)
<p>Eine schriftliche Bestellung eines Alters- und Pflegeheims oder der Spitex bearbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Entgegennahme von Bestellungen Prüfen von Bestellungen Vorbereitung von Bestellungen Verantwortlichkeiten 	<p>Medikamentenbestellung</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschaffung von Medikamenten Ausführen von Bestellungen

Überprüfung Bestellung und gesetzliche Bestimmungen zur Beschaffung und Versand

5 Lektionen

Situationen

- Vom Heilpraktiker sind verschiedene Medikamente der Alternativmedizin und eine spezielle Tee-mischung verordnet. Die Produkte sind nicht vorrätig.
- Der Kunde bestellt telefonisch verschiedene verordnete Medikamente. Das dazugehörige Rezept wird vom Arzt gemailt. Er möchte sich diese zustellen lassen.
- Ein Heim bestellt Medikamente für seine Bewohner

[b2.1] beschreibt die Kriterien und Anforderungen zur Überprüfung einer Medikamentenbestellung. (K2)

Identifizierung des Bestellers und der Patienten
Berechtigung des Bestellers (Arzt, Institution, Patient) diese Medikamente zu bestellen
Abklärung der Abholung/Zustellung an den Besteller: QMS-Richtlinien beachten
Zahlungsmodalitäten (Versicherung, Rechnung, LS)

[b2.2] beschreibt das Vorgehen zur Beschaffung von Spezialmedikamenten und nennt die entsprechenden Lieferanten. (K2)

Spezialmedikamente sind solche, die sich nicht über den Standardgrossisten beschaffen lassen: Medikamente aus dem Ausland (s. b1.1 resp. d1), Medikamente aus der Komplementärmedizin; Magistralrezepturen, die nicht selbst hergestellt werden können (spezialisierte Apotheken)

Verfügbarkeit beim Lieferanten oder Hersteller prüfen, entsprechende Bestellbedingungen abklären (Import von Medikamenten aus dem Ausland)

[b2.6] beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen des Heilmittel-gesetzes (HMG) zum Versand von Medikamenten. (K2)

Versandhandel, Bewilligungspflicht, Versandhandelsapotheken
Versand zulässig, wenn eine ärztliche Verschreibung vorliegt und die sachgemässe Beratung sichergestellt ist
Unterscheidung: Versandhandel vs. Zustellung für Apothekenkunden

Handlungskompetenz b3: Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke prüft anhand der Verordnung die Verfügbarkeit der verordneten Sanitäts- und Gesundheitsartikel. Sie/er prüft die jeweiligen Funktionen, stellt die Artikel zur Übergabe bereit und erklärt den Kunden die Verwendung und Handhabung der Artikel. Sie/er erledigt die organisatorischen und administrativen Arbeiten des Verkaufs oder der Vermietung gemäss betrieblichen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (3. Semester)	Inhalt üK (3. Semester)
<p>Eine Verordnung für Kompressionsstrümpfe bearbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung der Verordnung ▪ Durchführen der Messung ▪ Beratung hinsichtlich verschiedener Modelle, Material und Farbe ▪ Instruktion sowie Informationen zu Pflege und Reinigung ▪ Passende Therapieergänzung 	<p>Beratung, Verkauf, Abgabe und Instruktion bei Sanitäts- und Gesundheitsartikel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gehilfen ▪ Milchpumpe ▪ Inhalationshilfen ▪ Inkontinenzprodukte ▪ Kompressionsstrümpfe

Übernahme von Kosten

5 Lektionen

Situationen

- Ein junger Mann hatte einen Unfall und löst ein Rezept ein für Verbandsmaterial und Krücken. Er möchte, dass möglichst viel über die Unfallversicherung abgerechnet werden kann.

[b3.4] beschreibt die Voraussetzungen für die Übernahme der Kosten von Sanitäts- und Gesundheitsartikeln durch die Grundversicherung der Krankenkassen und Unfallversicherungen. (K2)

Bedeutung der MiGeL, Unterschiede bei Abrechnung über Krankenkasse, Unfallversicherung, Deckung von Miete oder bei Kauf, Limitationen

Handlungskompetenzbereich c

Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c1: Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erfasst durch gezielte Fragen den Gesundheitszustand des Kunden nach Weisungen des Apothekers. Sie/er analysiert die Informationen und erkennt die klinischen Alarmzeichen. Sie/er dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Algorithmen und red flags

20 Lektionen

Situationen

- Die Kundin klagt über Bauchschmerzen.
- Der Kunde zeigt Ihnen einen dunklen Fleck im Gesicht, der ihm aufgefallen ist, weil dieser juckt und weil er kratzt, leicht blutet.
- Eine Frau hat immer mal wieder (ca. 1-mal monatlich) starke Kopfschmerzen, die sie für einen Tag ins Bett zwingen. Sie ist sich nicht sicher, ob sie damit zum Arzt gehen sollte.
- Eine Mutter hat Angst, dass ihr Kind, das soeben von einer Biene gestochen wurde, allergisch reagieren könnte.
- Eine Frau ruft an, weil sie Angst hat: ihr Stuhl ist ungewöhnlich dunkel.

[c1.4] beschreibt Verfahren/Methoden wie z.B. die Möglichkeit der Anwendung von Algorithmen und den Nutzen von Dienstleistungen, um den Gesundheitszustand von Kunden und insbesondere red flags zu erfassen. (K3)

Algorithmen (Handlungsablauf aus voneinander abhängenden Einzelschritten) entwickeln zur Abgrenzung eigener Kompetenzen gegenüber denjenigen der Apothekerin.

Dienstleistungen zu bereits erwähnten Themenbereichen:

- Überprüfung, Beurteilung von Hautveränderungen
- Allergietest
- Schmerzskala

[c1.5] beschreibt klinische Alarmzeichen bzw. red flags und das weitere Vorgehen bei deren Auftreten. (K2)

Zu den in HK a/b erwähnten Themen

- Bauchschmerzen mit Übelkeit und gespanntem Bauch
- Merkmale von (schwarzem) Hautkrebs, Abgrenzung gegenüber unproblematischen Pigmentflecken
- Plötzlicher Kopfschmerz (ist neu, äusserst stark), Nackenstarre und Fieber
- Lähmungserscheinungen im Zusammenhang mit Migräne
- Zeichen eines anaphylaktischen Schocks: Schwäche, Herzasen, Ohnmacht
- Vorgehen bei Verdacht auf Otitis media

Handlungskompetenzbereich d

Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten

Handlungskompetenz d1: Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und andere Produkte bestellen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfolgt und pflegt den Lagerbestand der Produkte und Medikamente und beobachtet deren Verkaufszahlen. Sie/er löst auf dieser Grundlage die notwendigen Bestellungen zur Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft aus. Sie/er optimiert die Lagerhaltung aufgrund von Angebot und Nachfrage. Sie/er handelt selbständig nach betrieblichen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Mögliche Schnittstelle zum ABU-Unterricht:

- Statistik erstellen/interpretieren

Lagerverwaltung

5 Lektionen

Situationen

- Die Apothekerin bzw. der Apotheker möchte wissen, welche Produkte überhaupt nicht laufen (Pennerprodukte) und/oder welche Produkte allenfalls neu ins Sortiment genommen werden sollten (weil sie zu häufig bestellt werden müssen).
- Die Apothekerin bzw. der Apotheker erwartet Vorschläge von Ihnen, wie der Bestand von unterschiedlich nachgefragten Produkten optimiert werden kann.

[d1.4] erklärt eine Verkaufstatistik und beschreibt deren Nutzen und Bedeutung für die Bestellung von Produkten und Medikamenten und leitet daraus Massnahmen für das Bestellverhalten ab. (K4)

Statistik interpretieren aufgrund von Verkaufs- und Lagerkennzahlen (Lagerbestand, Lagerumschlag, Lagerdauer)

Abhängigkeit von Bestellverhalten sowie Verkaufs- und Lagerstatistik

[d1.5] erstellt anhand eines Beispiels eine einfache Tabellenkalkulation zur Verkaufstatistik und leitet daraus Vorschläge zur Sortimentsgestaltung und Verkaufsförderung ab. (K4)

Statistik erstellen aufgrund von Verkaufs- und Lagerkennzahlen (Lagerbestand, Lagerumschlag, Lagerdauer)

Sortimentsgestaltung (Grund-, Zusatzsortiment, Sortimentsdimensionen)

Wareneinkauf, Reassortierung

Massnahmen zur Verkaufsförderung → werden im 2. Semester, in HK e3 bearbeitet

Lagerhaltung prüfen und/oder optimieren

5 Lektionen

Situationen

- Sie werden gebeten, aufgrund von Lagerumschlag/Lagerdauer die «eiserne Reserve» ausgewählter Produkte zu berechnen.

[d1.4] erklärt eine Verkaufsstatistik und beschreibt deren Nutzen und Bedeutung für die Bestellung von Produkten und Medikamenten und leitet daraus Massnahmen für das Bestellverhalten ab. (K4)

Einflussfaktoren auf die Lagerhaltung (Inventur/Inventar, Trends im Medikamentenverkauf, Unregelmässigkeiten)

Handlungskompetenz d3: Nicht verwendete oder verfallene Medikamente und andere Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke überprüft regelmässig die Verfalldaten der Medikamente und Produkte. Sie/er sorgt dafür, dass falsch bestellte, aussortierte, verfallene Medikamente und Produkte gemäss Herstellerangaben zwischengelagert werden. Sie/er organisiert die Retouren an die Lieferanten und bearbeitet Chargenrückrufe nach behördlichen Vorgaben und Angaben des Herstellers. Sie/er entsorgt Abfälle nach gesetzlichen Vorschriften. Sie/er dokumentiert die Retouren und die Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften und internen Vorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (1. und 5. Semester)

Inhalt ÜK

Nicht mehr verwendbare Medikamente bearbeiten (1. Semester)

- Entgegennahme von Medikamenten für die Entsorgung
- Nachhaltiger Umgang mit Medikamenten
- Entsorgung von Medikamenten
- Sonderfälle (Betäubungsmittel)
- Verantwortlichkeiten

Chargenrückruf bearbeiten (5. Semester)

- Beispiele aktueller Chargenrückrufe
- Entgegennahme des Auftrags
- QM-Vorschriften
- Bearbeitung des Rückversands
- Informationsfluss

Rücknahme von Altmedikamenten

5 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin bringt einen ganzen Sack voller Altmedikamente zurück. Darin befinden sich auch gebrauchte Spritzen.

[d3.1] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Rücknahme von Medikamenten und anderen Produkten durch die Apotheke. (K2)

Rücknahmepflicht

Rücknahmegebühr

[d3.2] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften und das Vorgehen zur Entsorgung von Sonderabfällen und nennt Medikamente und andere Produkte, die unter diese Kategorie fallen. (K2)

Verbrennung alter Medikamente
Entsorgung gebrauchter Spritzen / Nadeln gemäss QMS
Wasserbelastung bei flüssigen Medikamenten
Unfälle/Missbrauch von Medikamenten im Hausmüll
Direkte Entsorgung Sammelstelle
Betäubungsmittel sind zur Entsorgung an Kantonsapotheker zu senden
Entsorgung über Lieferanten

[d3.4] beschreibt die Präventionsmassnahmen zum Schutz der Gesundheit, zur Arbeitssicherheit und zum Schutz der Umwelt bei der Rücknahme und Entsorgung von Medikamenten und anderen Produkten. (K2)

Rücknahme von Spritzen, Betäubungsmitteln, Chemikalien, pharmakologisch aktiven Wirkstoffe
SUVA-Broschüren (2869-18/11030)
Cheminfo-Flyer (Sicherheitsdatenblatt für chemische Produkte/Neue Symbole für alltägliche Gefahren)

Rücknahme von Produkten, Medikamentenentsorgung und Chargenrückruf 5 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat einen mangelhaften Fieberthermometer gekauft und bringt ihn nun zurück.
- Im Lagereingang ist ein Medikament, welches in drei Monaten verfällt.
- Der Hersteller ruft ein Medikament auf Stufe Einzelhandel / auf Stufe Endverbraucher zurück.

[d3.1] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Rücknahme von Medikamenten und anderen Produkten durch die Apotheke. (K2)

Fallspezifische Rücknahmepflichten
Rücknahme bei Produktmangel

[d3.3] erklärt die Verbindlichkeit und Bedeutung der Verfalldaten von Medikamenten und anderen Produkten. (K2)

Produktehaftpflicht
FIFO - First in, first out/FEFO - First expired, first out
Verfalldatenkontrolle
Bedeutung Verfalldatum, Verwendbarkeitsfrist

[d3.6] erklärt die Chargenrückrufe, deren Bedeutung und das Vorgehen zu deren Bearbeitung. (K2)

Information (bekannte/unbekannte Kunden)
Austausch/Ersatz
Rücksendung/Gutschrift, Auslagenersatz
Vorgehen gemäss QMS
Kundeninformation (Telefon, Mail, Brief, Website)

Handlungskompetenz d4: Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke bewirtschaftet chemische Produkte und Rohstoffe gemäss gesetzlichen Vorschriften und nach Vorgaben der Sicherheitsdatenblätter der Hersteller. Dies umfasst die sichere Lagerung, den umweltschonenden Einsatz, den Verkauf und die korrekte Entsorgung der Chemikalien. Sie/er stellt betriebsspezifische Produkte her. Sie/er dokumentiert die Lagerung und Entsorgung nach gesetzlichen Vorschriften. Sie/er informiert und berät die Kunden bezüglich Lagerung, Verwendung, Rückgabe und Entsorgung der Chemikalien.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK
<p>Chemikalien korrekt handhaben (3. Semester)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Häufig nachgefragte Chemikalien ▪ Bearbeitung des Wareneingangs der Chemikalien ▪ Abfüllung und Beschriftung ▪ Entsorgung von Chemikalien <p>Handalkohol herstellen (4. Semester)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorgaben zu GMP ▪ Verantwortlichkeiten ▪ Herstellung des Handalkohols 	

Fachgerechte Lagerung und Umgang mit Chemikalien

20 Lektionen

Situationen

- Sie müssen eine Chemikalienlieferung einlagern.
- Sie sollen von einem Kunden zurückgegebene Chemikalien entsorgen.
- Sie stellen für eine Kundin eine Wasserstoffperoxid-Verdünnung her. Dabei spritzt etwas der konzentrierten Lösung auf die Haut

[d4.1] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Lagerung zur Abgabe zum Einsatz von Chemikalien und zur Entsorgung von Sonderabfällen. (K2)

Ziel des Chemikalienrechts, Definition einer Chemikalie, Abgrenzung zu Heilmitteln (z.B. Trinkfeinsprit, Rezeptursprit, Handverkaufssprit, Industriesprit)
Für die Apotheke relevante Merkblätter von chemsuisse/cheminfo

[d4.2] erklärt die Bedeutung und Verbindlichkeit der Sicherheitsdatenblätter und Schutzmassnahmen im Umgang mit Chemikalien. (K2)

Aufbau und praktische Bedeutung der Sicherheitsdatenblätter für die Apotheke

[d4.3] beschreibt das Einstufungs- und Kennzeichnungssystem, die Gefahrenkennzeichnung und die Bedeutung der Gefahrenpiktogramme der von den Abgabe- und Verkaufsvorschriften betroffenen chemischen Stoffe und Zubereitungen und leitet daraus die besonderen Pflichten bei deren Abgabe ab. (K3)

Piktogramme, Signalwort, Hazard-, Precaution-Sätze, Abgrenzung besonders gefährliche Chemikalien
vgl. Merkblätter chemsuisse

[d4.4] beschreibt die Grundlagen und Vorgaben für die Herstellung von Mischungen (Stoffe, Methoden, usw.) und führt entsprechende Berechnungen durch. (K3)

Gute Herstellungspraxis für die Herstellung von Arzneizubereitungen in kleinen Mengen gemäss Pharmakopöe, herstellungsrelevante Abkürzungen (z.B. aa, q.s., ad), Abrechnung KK (Preisberechnung ALT)
Berechnungen: Konzentrationen, Mischungsverhältnisse, Dichte

[d4.5] beschreibt die Massnahmen und Hilfsmittel zum Schutz der Gesundheit, zur Sicherheit und zum Umweltschutz im Umgang mit Chemikalien und die spezifischen Erste Hilfe-Massnahmen. (K2)

Schutzmassnahmen gemäss QMS
Tox Info Suisse (Notrufnummer 145)
Erste Hilfe Massnahmen bei Verätzungen

Handlungskompetenzbereich e

Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben

Handlungskompetenz e1: Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke trägt dazu bei, die Kundendossiers der Apotheke inhaltlich und zeitlich immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Sie/er erfasst laufend die individuellen Informationen aus Beratung, Verkauf, pharmazeutischen Abklärungen und Behandlungen (Medikamente, Therapien). Sie/er prüft periodisch die Kundendaten (z.B. Korrespondenz- und Versicherungsdaten) und mutiert diese entsprechend.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke eröffnet Dossiers für Neukunden und erhebt die entsprechenden Stammdaten. Sie/er behandelt die Kundeninformationen vertraulich und hält sich an die Geheimhaltungspflicht sowie gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und die betrieblichen Vorgaben zur Datensicherung.

Praxisauftrag Betrieb (2. Semester)	Inhalt üK
Kundendossier eröffnen und bearbeiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eröffnung von Kundendossiers ▪ Einholen der Daten bei der Kundschaft ▪ Datenschutz 	

Mögliche Schnittstellen zum ABU-Unterricht:

- Datenschutz
- Urheberrecht

Kundendossier bearbeiten

10 Lektionen

Situationen

- Sie nehmen einen Neukunden auf.
- Eine Kundin löst ein Rezept für ihre Nachbarin ein.
- Ein Kunde möchte wissen, wo, wie und wieso seine Daten gespeichert werden.

[e1.1] beschreibt welche Informationen und externe Daten /(ePD) für die Kundendossier der Apotheke wichtig und nötig sind und wie und wo diese beschafft werden können. (K2)

[e1.2] erklärt, wie die Informationen geprüft und weiterverarbeitet werden. (K2)

Daten vom Kunden: Name, Geburtsdatum, Adresse, Krankenkasse, Telefonnummer, sonstige Angaben wie Allergien, Schwangerschaft, Grunderkrankungen
Nachfrage beim Kunden, Hausarzt, amtlichen Behörden

[e1.3] beschreibt Gründe für Veränderungen der Kundendaten und erklärt die Bedeutung und Notwendigkeit der Aktualisierung (K2)

Krankheitsgeschichte
Adresswechsel, Krankenkassenwechsel

[e1.4] erklärt die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, zur Geheimhaltungspflicht und deren Bedeutung für die Apotheke im Umgang mit Kundeninformationen und deren Weiterleitung. (K2)

Datenschutzbestimmungen, Berufsgeheimnis, Geschäftsgeheimnis

[e1.6] erklärt die Bedeutung der Datensicherheit und Datensicherung und leitet daraus Sofortmassnahmen bei Unregelmässigkeiten ab. (K4)

Stationärer Speicher vs. Cloud-Speicher (Preis, Erreichbarkeit, Sicherheit, Backup, Dateimanagement)
Datensicherheit (Zugangsberechtigung, Passwort, Update, Firewall, Antivirensoftware, sichere Webseiten, Cookies)
Datenbackup (Medien, Rhythmus, Ort)
Speicherdefekt (technische Defekte, Hitze, Malware/Schadprogramme)
Datenverlust durch höhere Gewalt (Wasser, Feuer)

Handlungskompetenz e3: Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.

Die attraktive Gestaltung der Schaufenster und Verkaufsräume mit Präsentation der Medikamente, Produkte und Leistungen ist einer der Erfolgsfaktoren einer Apotheke und ein Beitrag zur Information der Kunden. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erledigt in diesem Bereich Aufgaben nach den Vorgaben des betrieblichen Marketings. Zu diesem Zweck verfügt sie/er über Grundkenntnisse in den Bereichen Verkaufsförderung und Merchandising.

Praxisauftrag Betrieb (2. Semester)	Inhalt üK
Einen Verkaufspunkt gestalten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apothekenspezifisches Marketing ▪ Planung und Auswertung von Marketingmassnahmen ▪ Gestaltung eines Verkaufspunktes 	

Mögliche Schnittstellen zum ABU-Unterricht:

- Werbung, AIDA-Modell

Verkaufsförderung planen und/oder umsetzen, Waren präsentieren 10 Lektionen

Situationen

- Sie sollen zu einem ausgewählten Produkt einen Verkaufspunkt in der Apotheke gestalten.
- Sie bewerben eine geplante Degustation in den sozialen Medien.

[e3.1] beschreibt die Grundlagen des Marketings und erarbeitet Beispiele für einfache Marketingmassnahmen. (K3)

4 P (Product, Price, Promotion, Place)
Instore-Marketing
Marketing-Mix
ECR (Efficient Consumer Response)

[e3.2] beschreibt verkaufsfördernde Massnahmen z.B. durch Warenpräsentation vor Ort und Onlineinformationen (Internet, Soziale Medien) und erklärt deren Möglichkeiten und Grenzen. (K2)

Warenpräsentation (Regelzonen, Regalplätze, Zusammenstellungsarten, Kundenführung)
Verkaufsförderung (Ladeneingang, Schaufenster, Verkaufsraum, Kundenführung, Beleuchtung, Hintergrundmusik, Klima)
Werbung (Werbemittel, Werbeträger, AIDA): erlaubte, verbotene Werbung (gemäss HMG)
PR (Public Relations)
Influencer-Marketing, Mundpropaganda
Werbepbotschaften über unterschiedliche Kanäle (Cross-Marketing, online/offline Marketing)
Eventmarketing: Kommunikation mit potenziellen Käufern

[e3.3] erklärt die Auswahl und Beschaffung von Informationsmaterialien und begründet deren verkaufsfördernden Einsatz und Wirkung. (K4)

Werbemittel und Werbeträger (Flyer, Plakate, Radiospots, Inserate, Direktmailings, Muster)
Grundsätze der Werbung (z.B. wahr, klar, wirksam, wiederholt)

Suggestive und informative Werbung

Marktforschung (interne/externe Quellen, primäre/sekundäre Marktforschung)

Verkaufsförderungsmaßnahmen (äusserer Eindruck des Geschäfts, Verkaufs-raumgestaltung, Warenpräsentation, Cross-Selling, Up-Selling)

2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenzen	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augen, anthroposophische Medizin <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konjunktivitis simplex ▪ Allergische Konjunktivitis ▪ Augentrockenheit ▪ Atemwege <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erkältung ▪ Husten 	8 12
b1 Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkstoffgruppen NSAR, Glukokortikoide, Antiseptika, lokale Antibiotika, Virustatika, Prostaglandine, Beta-Blocker, Diuretika ▪ Ophthalmologische Darreichungsform ▪ Atemwege <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkstoffgruppen Glukokortikoide, Bronchodilatoren, Antibiotika, schleimlösende Mittel, Antitussiva, Virustatika ▪ Arzneizubereitungen zur Inhalation 	12 8
c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Husten, Dyspnoe, Augenerkrankungen, Erkältungssymptome (Kinder) 	20
e2 Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leistungen in Rechnung stellen ▪ Korrespondenz verfassen 	10
e4 Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsprozesse organisieren und optimieren 	10

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Für die Information und Beratung der Kunden nutzt sie/er die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin.

Praxisauftrag Betrieb (3. Semester)	Inhalt üK (3. Semester)
Rezeptfreies Medikament gegen gängige Beschwerden empfehlen und verkaufen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Häufige Themen im Bereich der Gesundheitsförderung und Prävention ▪ Individuelle Beratung ▪ Verantwortlichkeiten 	Beratung und Verkauf im rezeptfreien Bereich <ul style="list-style-type: none"> ▪ Komplementärmedizinische Methoden und Produkte ▪ Bearbeitung komplementärmedizinische Rezepte

Augen

8 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde wünscht Augentropfen, da seine Augen immer mal wieder leicht gerötet sind. Er möchte gerne etwas auf natürlicher Basis, weil er Linsenträger ist.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Konjunktivitis simplex

Symptome:rote, brennende Augen, wässriger Tränenfluss, Gefühl von Sand in den Augen

Ursachen: mechanische Reize, irritierende Substanzen (Rauch, Staub, Hitze, Kälte, Sonnenlicht), Tränenmangel

Anatomie und Physiologie: → wird im 3. Semester in HK b bearbeitet

Physiologie: Produktion und Zusammensetzung der Tränen

Allergische Konjunktivitis

Symptome: rote, juckende und tränende Augen, wässrig-schleimiges Sekret in Nase und Niesreiz

Ursachen: saisonale allergische Konjunktivitis (durch Pollenallergie verursacht) und ganzjährige allergische Konjunktivitis (durch Hausstaubmilbenkot, Tierhaare verursacht)

Augentrockenheit

Symptome:rote, brennende Augen, Juckreiz, Gefühl von Sand in den Augen, wässriger Tränenfluss. Paradoxes

Augentränen, müde Augen, entzündliche Prozesse. Abgrenzung: Bindehautentzündung

Ursachen: Störung der Tränenfilmbildung durch Flüssigkeitsmangel (altersbedingt, Hormonwechsel, lokale Vasokonstriktoren, systemische Spasmolytika, Psychopharmaka, Diuretika, Kontrazeptiva) und erhöhte Verdunstung der Flüssigkeit von der Augenoberfläche (Erkrankung Meibom-Drüse, geringe Lidschlagrate, Tragen von Kontaktlinsen) und Umweltfaktoren (seltenes Blinzeln, geringe Luftfeuchtigkeit)

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Konjunktivitis simplex

Produkte: Vasokonstriktoren, Tränenersatzmittel. Massnahmen: Die Augen schonen und nicht weiter den Reizen aussetzen, mit Auflagen kühlen, Bettruhe in einem abgedunkelten Raum

Allergische Konjunktivitis:

Produkte: H1-Antihistaminika lokal/systemisch, Mastzellstabilisatoren. Tränenersatzmittel, Ectoin

Phytotherapie: Hamamelisblätter, Schwarztee (Kompressen)

Massnahmen: Allergenvermeidung, nicht in den Augen reiben, kühlende Kompressen

Augentrockenheit

Produkte: Tränenersatzmittel/künstliche Tränen: Hyaluronsäure, Dexpanthenol, Retinol (Vitamin A)

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Erkrankungen

Erklärung der Anwendung der aktuell rezeptfreien Medikamente gem. a3.2

Vasokonstriktoren:

UAW: Trocknen die Augen aus

KI: Kinder, Engwinkelglaukom, ältere Menschen, Schwangerschaft, Stillen

H1-Antihistaminika: → werden im 2. Semester, in HK a2 und b1 bearbeitet (Allergien)

Künstliche Tränen

UAW: Reizung bedingt durch Konservierungsmittel

KI: für Linsenträger nur Produkte ohne Konservierungsmittel empfehlen

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z. B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Linsenträger: Unterscheidung harte und weiche Linsen, Grundregeln zur Anwendung von Augenpräparaten und Kontaktlinsen, Linsenpflegemittel: Reinigungslösung, Spüllösung, Desinfektionslösung, Aufbewahrungslösung, Benetzungslösung, All-in-One Lösung

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Allergische Konjunktivitis: physiologisches Serum zur Spülung der Augen

Augentrockenheit: gut befeuchten, vermeiden von überheizten/klimatisierten/verrauchten Räumen

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten, und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Anthroposophische Medizin

Entwickler: Rudolf Steiner, anthroposophische Arzneimittel werden von Firmen wie Weleda und Wala entwickelt und produziert

Das Prinzip basiert auf der schulmedizinischen Kompetenz, welches durch das ganzheitliche Verständnis der Anthroposophie ergänzt wird. Krankheiten werden als Prozesse angesehen, die als körperliche oder seelische Störung oder Veränderung auftreten, wenn die Wechselbeziehungen zwischen Körper, Geist und Seele eines Patienten nicht mehr harmonisch ineinandergreifen. Krankheiten werden nie pauschal beurteilt oder therapiert. Ziel der Anthroposophischen Medizin ist es, die gesunden Kräfte des Menschen zu aktivieren, seine Selbstheilungskräfte zu unterstützen und so den Krankheitsprozess zu beeinflussen. Die Patientinnen und Patienten werden als aktive Partner verstanden, die sich an ihrem Genesungsprozess selbstbewusst beteiligen.

Heilmittel: hergestellt aus pflanzlichen, mineralischen, tierischen Substanzen. Sie werden direkt oder in homöopathischer Form angewendet.

Produkte Augen: auf Basis von Echinacea, Hamamelis, Malve

Atemwege

8 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat einen lästigen Husten und möchte ihn so schnell wie möglich wieder loswerden.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Erkältung

Symptome: langsames und schrittweises Auftreten, leichtes oder kein Fieber, Müdigkeit, Kopfschmerzen, Rhinitis, Husten, Halsschmerzen

Anatomie/Physiologie: obere Atemwege HNO; untere Atemwege: Kehlkopf, Luftröhre, Lunge, Bronchien, Bronchiolen, Lungenbläschen; Struktur und Rolle der Luftröhre und der Bronchien: Schleimhaut, Schleimdrüsen, Flimmerhärchen, Knorpelring für die Luftröhre und glatte Muskulatur bei den Bronchien

Physiologie: Stimmbildung, Gasaustausch → wird im 3. Semester, in HK b bearbeitet.

Ursachen: Infektion durch Viren (Bsp. Rhinoviren, Coronaviren, Adenoviren). Eine Erkältung dauert im Durchschnitt 7-10 Tage, der Husten kann lange anhalten

Komplikationen: Mittelohrentzündung, Lungenentzündung, Bronchitis

Abgrenzung zu Grippe: Symptome treten unvermittelt auf mit hohem Fieber, Ursache Inflenzaviren

Reizhusten:

Symptome: lästiger Reizhusten, akuter Husten dauert bis zu drei Wochen. Ab acht Wochen ist der Husten chronisch.

Ursache: Infektionskrankheit wie Erkältung oder Grippe, Reflux, Herzkrankheit, Reizstoffe, Medikamente, Asthma, COPD

Husten ist eine physiologische Abwehrreaktion. Komplikationen: Schlafstörungen, Kopfschmerzen, Rippenbruch

Produktiver Husten:

Symptome: Schleimbildung

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Erkältung

Produkte: Schmerzmittel, Vasokonstriktoren lokal und systemisch, Meerwasser, ätherische Öle für Inhalationen, Erkältungsbäder, Erkältungsbalsame, Immunstimulanzien

Husten

Produkte: Antitussiva (Noscapin, Butamirat)

Schleimlösende Produkte: Bromhexin, N-Acetylcystein, Ambroxol. Phytotherapeutika: Thymian, Efeu, Tannenspitzen, Pelargonium, Malve, Salbei, Holunder, Spitzwegerich, Eibisch, Eukalyptus, Süssholz

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Erkrankungen

Erklärung der Anwendung der aktuell rezeptfreien Medikamente gem. a3.2

Husten

IA: N-Acetylcystein/Antibiotika

KI: Kinder unter 2 Jahren nur mit Rezept

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z. B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Für alle Zielgruppen: bei leichtem Husten max. 2 Wochen Selbstmedikation, danach Arzt konsultieren

Kinder: pfeifende Atemgeräusche: Asthma, Pseudokrupp → Arzt konsultieren

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Therapieergänzungen: inhalieren, einreiben, viel trinken

[A3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten, und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Anthroposophische Produkte für Husten: auf Basis von Eukalyptus, Spitzwegerich, Thymian, Sonnentau, Brechwurzel, Süssholzwurzel, Anis

Homöopathische Produkte: Prophylaxe und Therapie grippaler Erkrankungen

Handlungskompetenzbereich b:

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über allfällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb (3. Semester)	Inhalt üK (3. Semester)
Rezeptpflichtiges Medikament an Kundenschaft ohne gültiges Rezept abgeben <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwortlichkeiten ▪ Abgabe ohne Rezept ▪ Gesetzliche Vorgaben 	Beratung und Verkauf im rezeptpflichtigen Bereich <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verhütung ▪ Dermokosmetik ▪ Reiseberatung

Augen

12 Lektionen

Situationen

- Ein älterer Kunde war bei der Augenarztkontrolle und hat nun ein Jahresrezept für Augentropfen erhalten. Er möchte wissen, wie er diese Tropfen anwenden muss und ob Nebenwirkungen zu erwarten sind.
- Eine Kundin hat nach einer Augenoperation verschiedene Augentropfen verschrieben bekommen. Sie erklären ihr die korrekte Anwendung der Augentropfen und die Wirkung dieser Tropfen.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: NSAR (entzündungshemmend, schmerzlindernd)

Indikation: postoperative Entzündungen und Schmerzen

Anatomie/Physiologie: Bindehaut, Hornhaut, Lederhaut, Aderhaut, Iris, Pupille, Kammerwasser, vordere Augenkammer, hintere Augenkammer, Ziliarkörper, Augenmuskel, Glaskörper, Sehnerv, Netzhaut und Makula, Blinder Fleck, Adaption der Pupille (Iris = Regulation der Lichtmenge), Akkommodation (Linse = Scharfstellung), Bildentstehung (Netzhaut → verkleinertes Bild auf dem Kopf), Zapfen (Farbwahrnehmung), Stäbchen (Schwarzlicht, Graustufen, Weiss), Fovea (Gelber Fleck → Teil der Netzhaut, wo die Sehschärfe am stärksten ist), Blinder Fleck (keine lichtempfindlichen Zellen, Verbindung der Nervenfasern und Verlauf des Sehnervs), Sehnerv (Weiterleitung der Nervenimpulse zum Gehirn), Interpretation der Nervenimpulse im Gehirn. Sehnervenkreuzung. Sehfunktionsstörungen (Kurz-, Weit-, Alterssichtigkeit, Hornhautverkrümmung, Schielen, Erblindung (Ablösung der Netzhaut, Katarakt, Makuladegeneration, Nachtblindheit, Schneeblindheit, Farbenblindheit, Glaukom)

Wirkstoffgruppen: Glukokortikoide lokal (entzündungshemmend)

Indikation: nicht-infektiöse entzündliche Erkrankungen, häufig in Kombination mit Antibiotika

Symptome: Jucken, geschwollene Augenlider, Rötung, Brennen, Tränenfluss, Gefühl von Sand in den Augen

Wirkstoffgruppen: Antiseptika, lokale Antibiotika, Virustatika

Andere Wirkstoffgruppen: NSAR, Tränenersatzmittel

Indikation: Infektiöse Konjunktivitis

Symptome: verklebte Augenlider am Morgen, gelber Ausfluss, Rötung, Gefühl von Sand in den Augen

Ursachen: Befall der Hornhaut durch einen Virus (Herpes-Bindehautentzündung durch den Herpes-simplex-Virus)

Bakterien als häufige Ursache für Gerstenkorn (eitrige Entzündung eines Haarfollikels und dessen Talgdrüse im Bereich der Wimpern)

Weitere Erkrankungen: Blepharitis (Lidrandentzündung, teils durch Pilze verursacht), Okklusion des Tränenkanals (Infektion, teils durch einen Virus verursacht)

Übertragung: Tröpfchen- oder als Schmierinfektion über kontaminierte Hände

Wirkstoffgruppen: Prostaglandine, Betablocker (Kombinationen) und Diuretika (verringern Kammerdruck)

Indikation: Glaukom

Anatomie/Physiologie: Augenkammer (Engwinkel/Weitwinkel) gefüllt mit Kammerwasser. Entscheidend Gleichgewicht Produktion/Abfluss Kammerwasser

Pathologie: Erhöhung des Augeninnendrucks durch Ungleichgewicht in der Produktion/Abfluss des Kammerwassers

Symptome: chronisches Glaukom (Offenwinkel): bleibt meist unbemerkt, es kann zu verschiedenen visuellen Störungen kommen (farbige Ringe um Lichtquellen, Nebelsehen, Verlust der Sehschärfe), die Krankheit verläuft schleichend

Komplikationen: Absterben von Sehnervenfasern aufgrund des hohen Augendrucks einhergehend mit Gesichtsfeldausfällen bis zur Erblindung

Verstärkende Faktoren: Alter (Gleichgewicht zwischen Produktion/Abfluss des Kammerwassers ist gestört); bestimmte Medikamente (Glukokortikoide) können den Verlauf beschleunigen (bei Verabreichung ständige Überprüfung des Augeninnendrucks)

Unterscheidung: Offenwinkelglaukom → chronisch / Engwinkelglaukom → akut

Engwinkelglaukom -> wird im 3. Semester, in HK c1 bearbeitet.

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antiseptika: KI → Allergie auf Hexamidin

Antiseptika: UAW → lokale Reizungen

Lokale/systemische Antibiotika: KI → virale Infektionen

Lokale/systemische Antibiotika: UAW → Stechen oder leichter Schmerz nach Verabreichung, Lichtempfindlichkeit, Mykosen

Glukokortikoide:

KI: virale Infektionen, darf bei Mykosen nicht allein verwendet werden.

UAW: Katarakt, Glaukom bei längerer Anwendung, aufgrund der unerwünschten Nebenwirkungen werden sie nicht bei Allergie eingesetzt

Lokale/systemische Entzündungshemmer: UAW → Juckreiz, Augenschmerzen oder -reizungen, Bindehautrötung, Keratitis

Diuretika systemisch: Wird im 5. Semester, in HK b1 bearbeitet

Prostaglandin-Analoga:

UAW: Augenreizungen, Brennen, Hyperpigmentation der Iris, dauerhafte Veränderung der Augenfarbe, Veränderung der Wimpern: Zunahme der Länge, der Dicke und der Pigmentierung

Betablocker:

UAW: Augenstechen, lokale Beschwerden wie Tränenfluss, Fremdkörpergefühl, Lichtempfindlichkeit

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrektes Verabreichen von Augentropfen: Hände waschen, bei Suspensionen vor der Verabreichung gut schütteln, unteres Augenlid mit Zeigefinger leicht nach unten ziehen, Kopf nach hinten neigen, Spitze des Fläschchens nicht mit dem Auge in Kontakt bringen, ein bis zwei Tropfen pro Verabreichung, Lid loslassen und Auge schliessen, mit Finger auf Augenwinkel drücken, Hände waschen. Verschiedene Arzneimittel sollten im Abstand von 5 bis 15 Minuten angewendet werden. Augensalben werden zuletzt appliziert. Bei Augenerkrankungen sollten keine Kontaktlinsen getragen werden. Ansonsten müssen sie vor der Anwendung entfernt und erst wieder nach 15 Minuten eingesetzt werden.

Regelmässige Kontrolle des Augeninnendrucks ab dem 40. Lebensjahr.

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)

Bedeutung der Aufbrauchfrist

Augentropfen: Vorteile: gleichmässige Verteilung auf dem Auge, beeinträchtigt nicht das Sehvermögen, schnelle Wirkung. Nachteile: systemische Nebenwirkungen, wenn Wirkstoffe absorbiert werden

Multidosen-Fläschchen: Müssen von der gleichen Person innerhalb von 4 Wochen verwendet werden, enthalten Konservierungsmittel, Risiko von Allergien. COMOD®-System (COntinuous MOnoDose → integriertes AIRLESS-Applikationssystem zur keimfreien Ausbringung flüssiger Mittel): konservierungsmittelfrei

Monodosen (SDU): konservierungsmittelfrei, eher für Linsenträger geeignet (ausser bei zähflüssigen Inhaltsstoffen oder Vasokonstriktoren), Aufbrauchfrist max. 12 Stunden (spezielle Hinweise des Herstellers beachten), für Reisen geeignet

Salben, Augengels: mehr oder weniger hohe Viskosität, haften besser am Auge, längere Wirkdauer, Aufbrauchfrist 4 Wochen für Multidosen-Tuben, max. 12 Stunden für Monodosen-Gels (in Übereinstimmung mit den spezifischen Hinweisen des Herstellers). Nachteile: Salben beeinträchtigen die Sehkraft. Können bei Bedarf nach Augentropfen angewendet werden.

Augenbäder: wässrige Zubereitungen zum Baden/Spülen des Auges oder zum Tränken von Augenkompressen- und Verbänden, enthalten Konservierungsmittel, Aufbrauchfrist 4 Wochen

Atemwege

8 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin hat zwei verschiedene Produkte zur Inhalation auf ihrem Rezept verordnet. Sie erklären ihr die korrekte Anwendung dieser Produkte.
- Nach einer Grippe hat ein Kunde immer stärkere Atemprobleme. Der Arzt hat ihm verschiedene Medikamente verordnet, sie erklären ihm die Wirkung der Medikamente.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Glukokortikoide (entzündungshemmend, antiallergisch) und Bronchodilatoren

Weitere: schleimlösende Mittel

Indikation: Asthma

Für die Basisbehandlung: nur Glukokortikoide oder Kombination mit langwirksamen Bronchodilatoren, lokal und/oder systemisch wirkende Antihistaminika

für Notfallbehandlungen: schnell und kurzwirksame Bronchodilatoren

Anatomie/Physiologie: Physiologie der Atmung: Atemzentrum im Hirnstamm, Aus- und Einatmen, Rolle des Zwerchfells, der Rippen und der Zwischenrippenmuskeln, pulmonaler Gasaustausch in den Alveolen, Lungkapazität. Gasaustausch in den Alveolen (äussere Atmung)

Symptome: Dyspnoe, pfeifendes Ausatmen, Atemnot, Husten vor allem nachts, Angstgefühle, evtl. Zyanose

Ursachen: Anstrengung, Stress, Infektionen, Reizungen der Atemwege, Allergene, Medikamente

Indikation: COPD = Chronic Obstructive Pulmonary Disease

Symptome: chronischer Husten mit Auswurf vor allem morgens, Dyspnoe bei Anstrengung, Zyanose, schlechter Allgemeinzustand

Ursachen: chronische Bronchitis, Asthma, Tabakkonsum, wiederholte Exposition und Einatmen von Schadstoffen und Staub

Weitere Wirkstoffgruppen: Antibiotika, symptomatische Behandlung: schleimlösende Mittel, Antitussiva (Dextromethorphan, Codein: wirken zentral auf das Atemzentrum), Bronchodilatoren

Indikation: Pneumonie, Bronchitis

Symptome: Entzündung eines ganzen Lungenlappens: Fieber, Frösteln, Husten, Dyspnoe, Brustschmerzen

Ursachen: Infektionserreger: Viren oder Bakterien (Pneumokokken)

Weitere Wirkstoffgruppen: Virustatika, Antibiotika

Indikation: Grippe

Weitere Wirkstoffgruppen: Grippe-Impfung, Virustatika

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Bronchodilatator:

UAW bei Überdosierung: Herz-Kreislauf-Störungen: Herzrasen, Herzrhythmusstörungen, Bluthochdruck Erkrankungen des zentralen Nervensystems: Unruhe, Schlafstörungen

Inhalierbare Kortikosteroide:

UAW: Mykosen im Mund, Heiserkeit

Systemische Kortikosteroide: bei starkem Asthma oder COPD in der Akutphase

UAW: Osteoporose, Schwächung des Immunsystems

Antitussiva:

UAW: Verstopfung, Atemdepression, Gewöhnung

KI: Vorsicht bei Asthma

IA: gleichzeitige Verabreichung mit schleimlösenden Mitteln ist umstritten

Schleimlösende Mittel → werden im 3. Semester, in HK a3 bearbeitet

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Bei der Inhalation zuerst den Bronchodilatator und anschliessend das Glukokortikoid verwenden. Intervalle zwischen zwei Inhalationen des gleichen Medikaments und zwischen zwei verschiedenen Medikamenten beachten.

Nach der Verwendung der Glukokortikoide den Mund spülen oder etwas essen.

Bei Atemnot: Sauerstoffverabreichung

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (C4)

Flüssige Präparate zum Inhalieren

Feuchtinhalation: Inhalation kleiner Tröpfchen über ein Mundstück oder eine Maske. Zum Vernebeln der Flüssigkeit verwendet man Druckluft-, Ultraschall- oder Schwingmembranvernebler

Vorteile: feine Partikel, genaue Dosierung, mithilfe einer Vorschaltkammer und einer Maske auch bei Säuglingen anwendbar

Nachteile: unhandlich, zeitaufwändig

Dosieraerosol: Inhalation flüssiger Tröpfchen einer Lösung oder Suspension. Die Tröpfchen werden mithilfe von Gas versprüht

Vorteil: immer zur Hand

Nachteile: Koordination von Sprühstoss und Einatmen, kann durch Verwendung einer Vorschaltkammer vermieden werden, muss vor Gebrauch gut geschüttelt werden

Pulverinhalatoren

Diskus: Inhalation von Trockenpulver

Vorteile: Einatmen durch den Mund

Nachteil: nicht nachfüllbar

Turbuhaler: Inhalation von Trockenpulver

Vorteil: für Reisen geeignet

Nachteile: nicht nachfüllbar und ungenaue Anzeige der verbleibenden Dosen

Easyhaler: Inhalation von Trockenpulver

Kapseln zur Verwendung mit einem Inhalator

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c1: Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erfasst durch gezielte Fragen den Gesundheitszustand des Kunden nach Weisungen des Apothekers. Sie/er analysiert die Informationen und erkennt die klinischen Alarmzeichen. Sie/er dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Trockener Husten, Asthma, Engwinkelglaukom, Erkältungssymptome beim Kind

20 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin kehrt in die Apotheke zurück, da ihr trockener Husten seit mehr als zwei Wochen andauert und die empfohlenen Antitussiva nicht die gewünschte Wirkung zeigen.
- Bei der Kontrolle der Patientenhistorie fällt Ihnen auf, dass der Kunde bereits zum dritten Mal in zwei Monaten seine Asthma-Medikamente bezieht.
- Ein Kunde schildert Ihnen eine plötzliche Beeinträchtigung seiner Sicht.
- Eine Mutter ruft an, weil ihr 2-jähriges Kind Fieber hat.

[c1.4] beschreibt Verfahren/Methoden wie z. B. die Möglichkeit der Anwendung von Algorithmen und den Nutzen von Dienstleistungen, um den Gesundheitszustand von Kunden und insbesondere «red flags» zu erfassen. (K3)

[c1.5] beschreibt klinische Alarmzeichen bzw. «red flags» und das weitere Vorgehen bei deren Auftreten. (K2)

Algorithmen zur Abgrenzung des eigenen Zuständigkeitsbereichs gegenüber dem der Apothekerin oder des Apothekers entwickeln.

- Red flags Husten: wenn länger als 2 Wochen, bei Einnahme von blutdrucksenkenden Mitteln, bei Fieber, bei blutigem/schleimigem Auswurf, bei schwangeren oder stillenden Frauen
- Husten ohne Erkältungssymptome, Raucherentwöhnung
- Atemnot: Asthma, COPD; trotz Therapie verminderte Lungenfunktion, Lungenfunktionstest
- Red flags Augen: bei Fremdkörpern, Schmerzen, Sehstörungen (Schleier vor den Augen, Flecken oder bewegliche Punkte im Blickfeld, Lichtblitze), seit 3 Tagen oder länger behandelter Konjunktivitis ohne Anzeichen einer Besserung, akutem Glaukom
- Kleinkind mit Erkältungssymptomen, Husten, Pseudokrapp, Durchfall, Erbrechen, Fieber, Fieberkrämpfe

Handlungskompetenzbereich e: Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben

Handlungskompetenz e2: Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erledigt selbständig zugeteilte Aufgaben der Verwaltung und des Rechnungswesens. Sie/er erstellt und überprüft die Tagesabschlüsse des Inkassos, stellt kassenpflichtige Medikamente, Produkte und Leistungen den entsprechenden Leistungserbringern in Rechnung. Zu diesem Zweck kennt sie/er die zuständigen Leistungserbringer und die entsprechenden Abläufe zur Rechnungsstellung. Sie/er stellt die Überprüfung dieser Transaktionen und der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sicher (Einhaltung der Zahlungsfristen, Konformität der Beträge) und löst bei Bedarf entsprechende Mahnungen aus.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt üK
Abrechnungen für komplexe Medikamentenbezüge erstellen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zahlungsmodalitäten ▪ Prüfung der Abrechnungsmodalitäten ▪ Abrechnung von Medikamenten über Krankenkasse, Unfall- oder Invalidenversicherung ▪ Erklärung an die Kundschaft 	

Mögliche Schnittstellen zum ABU-Unterricht: e2.3, e2.4

Leistungen in Rechnung stellen und Korrespondenz verfassen

10 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin bestellt Produkte auf Rechnung.
- Sie verfassen eine Mahnung an eine Kundin, die ihre offene Rechnung 10 Tage nach Ablauf der Zahlungsfrist noch nicht beglichen hat.

[e2.3] beschreibt die formellen Anforderungen an vollständige Rechnungen. (K2)

Rechnungspositionen, genaue Bezeichnung der Lieferung oder Dienstleistung
 Kontaktdaten (Gläubiger, UID, MwSt.-Nr./Gläubiger ab bestimmtem Betrag)
 Rechnungs-, Lieferdatum, Fälligkeit
 Zahlungs-, Bankdaten (QR-Rechnung, IBAN, BIC, SWIFT)
 Bruttopreis, Rabatt, Skonto, Nettopreis
 Mehrwertsteuerbetrag
 Unterschied Quittung/Kassenbon - Rechnung
 Signatur

[e2.4] beschreibt die gesetzlichen Vorschriften zur Bearbeitung von Forderungen und den Ablauf des Inkassos inkl. Betreibungsverfahren. (K2)

Rechnung, Zahlungserinnerung, Mahnung
 Betreibungsbegehren, Zahlungsbefehl, Rechtsvorschlag, Rechtsöffnung

Fortsetzungsbegehren, Betreuung auf Konkurs, Betreuung auf Pfändung
Verwertungsbegehren, öffentliche Versteigerung
Verlustschein

Handlungskompetenz e4: Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke organisiert die eigene Arbeit und trägt zur Gestaltung der Abläufe in der Apotheke und der Schnittstellen zu den vor- und nachgelagerten Stellen bei. Sie/er erkennt Schwachstellen und Verbesserungspotential der Abläufe, Schnittstellen, Zusammenarbeit und Qualität. Sie/er ergreift in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich entsprechende Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung. Sie/er macht seinem Vorgesetzten weitergehende Vorschläge zur Optimierung der Prozesse und Schnittstellen sowie zur Einhaltung der betrieblichen Qualitätsvorgaben.

Praxisauftrag Betrieb (5. Semester)	Inhalt üK
Qualitätsprozesse verbessern <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ablauf interne Audits ▪ Verbesserungsvorschläge für Prozesse ▪ Informationsfluss 	

Mögliche Schnittstellen zum ABU-Unterricht:

- Lerntypen, Arbeitstechniken
- Dokumentation/Präsentation
- Nachhaltigkeit, Ressourcen
- Statistik, Diagramme

Leistungen in Rechnung stellen und Korrespondenz verfassen

10 Lektionen

Situationen

Sie werden aufgefordert, sich wiederholende Arbeitsprozesse als Arbeitsanleitung darzustellen (z. B. Visualisierung) und nach Optimierungsmöglichkeiten zu suchen.

[e4.1] beschreibt und reflektiert seine persönliche Arbeitstechnik und Arbeitsplatzorganisation. (K4)

Arbeitsplatz einrichten (Bewegungsabläufe, Reichweite)
Arbeitsplatz sauber halten (eigener, geteilter Arbeitsplatz)

[e4.2] beschreibt die Grundlagen von Qualitätsmanagementsystemen und Beispiele von Massnahmen der Qualitätssicherung. (K2)

QM-Systeme (z.B. ISO 9001, QMS Pharma)

[e4.3] beschreibt einfache Modelle zur Darstellung von Abläufen in einer Apotheke und Kriterien zu deren Beurteilung und leitet deren Einsatz in konkreten Situationen ab. (K4)

Flowchart, Checklisten, Messprotokolle
Nutzwertanalysen (Punktbewertungsverfahren, Matrixbewertung)

[e4.4] beschreibt die Grundlagen der laufenden Verbesserungsmöglichkeiten zur Optimierung der Zusammenarbeit, der Wirtschaftlichkeit, Leistungsfähigkeit, Qualität und Ökologie in der Apotheke. (K2)

Organigramm

Methoden (z.B. Plan/Do/Check/Act, KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess))

[e4.5] beschreibt Verbesserungsmaßnahmen bezüglich Produktangebot, Dienstleistungen und Prozessen zur Reduktion des Material- und Energieverbrauchs und begründet diese. (K3)

Kriterien für die ökologische Sortimentsgestaltung

Einfluss auf Betriebserfolg (Material-/Energieverbrauch)

2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenzen	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden beim Säugling, Homöopathie ▪ Zahnen ▪ Karies ▪ Säuglingskoliken ▪ Windelausschlag/Windelsoor ▪ Mundsoor ▪ Stillprobleme ▪ Wunde Brustwarzen ▪ Milchstau ▪ Muttermilch 	<p>8</p> <p>12</p>
b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gynäkologie ▪ Wirkstoffgruppen Östrogene, Gestagene, Hormonersatztherapie, Phytotherapeutika ▪ vaginale Anwendungen ▪ Urogenitalbeschwerden ▪ Wirkstoffgruppen Urologika, Phytotherapeutika, Vasodilatoren, Antibiotika, Blasenspasmodolytika 	<p>20</p> <p>20</p>
c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infekte im Genitalbereich, Verdacht auf Komplikationen der Harnwegsinfektion, Schwangerschaftsbeschwerden 	20

Handlungskompetenzbereich a: und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Beschwerden beim Säugling

8 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter erzählt, dass ihr Säugling viel weint und sie ihn kaum beruhigen kann.
- Die jungen Eltern sind wegen den Rötungen am Po ihres Babys beunruhigt.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Zahnen

Symptome: gerötetes, geschwollenes und empfindliches Zahnfleisch, Speichelfluss, gerötete Wangen, Stimmungswechsel, Unruhe und manchmal Verdauungsstörungen und Fieber

Ursache: Zahnen

Anatomie/Physiologie: Gebissentwicklung

Sechs Zähne brechen bei den meisten Kindern zwischen dem sechsten und zwölften Monat durch.

Milchgebiss: 20 Milchzähne. Bleibendes Gebiss: 32 Zähne

Säuglingskoliken

Symptome: Das Kind weint und windet sich mit angezogenen Beinen, sein Bauch ist hart und geschwollen Ursachen: Unreife des Verdauungstrakts, Blähungen

Windelausschlag des Säuglings

Symptome: gerötete, glänzende und gespannte Haut, teils mit Blasenbildung

Ursachen: Kontakt mit Stuhl und Urin. Verstärkende Faktoren: Durchfall, saure Nahrungsmittel (Orangen-/Apfelsaft), Antibiotika, Reibung der Windeln, Empfindlichkeit auf Reizstoffe

Windelsoor

Symptome: Rötung, Blasen, Schuppen, Nässen, Brennen

Ursachen: Besiedelung mit Hefepilzen des Typs *Candida albicans*, Wärme und Feuchtigkeit fördern deren Entwicklung

Mundsoor

Symptome: weisse Flecken auf der Zunge und Mundschleimhaut, nicht abwischbar, erschwerte Nahrungsaufnahme, Schmerzen

Ursachen: Befall durch Hefepilz *Candida albicans*

Pilzinfektion → wird im 1. Semester, in HK a3 bearbeitet

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Zahnen

Produkte: Antiphlogistika, Lokalanästhetika, Pfefferminze, Kamille, Salbei, Nelken

Systemische Analgetika (Paracetamol)

Kühlbeissring oder Beissring aus Silikon

Vermeiden: Bernsteinketten und Veilchenwurzel wegen Strangulationsgefahr vermeiden

Karies

Läsionen im Bereich der Zahnkrone: Schädigung von Zahnschmelz, Zahnbein und Pulpa möglich

Symptome: Riss, Entkalkung, schwarzes Loch im Zahn

Ursachen: Abbau von Zucker durch Bakterien, Säureproduktion, wodurch der Zahnschmelz aufgelöst wird und der Zahn entkalkt

Produkte: Fluor Zahngel (Alter beachten)

Massnahme: fluoriertes Salz verwenden (stillende Mütter, Beikost)

Mechanische Reinigung der Zähne

Ernährungsberatung: Zucker zwischen den Mahlzeiten vermeiden, Mund nach dem Verzehr von säurehaltigen Lebensmitteln und Getränken spülen

Säuglingskoliken

Produkte: Mittel gegen Blähungen

Therapieergänzungen: Phytotherapie (Fenchelfrüchte, Anisfrüchte, Kamillenblüte)

Vermeiden, dass der Säugling während der Mahlzeit zu viel Luft schluckt

Zudem sollte auch die Mutter blähungsfördernde Lebensmittel vermeiden. Bauchmassage und warme Auflagen

Wärmeanwendung auf dem Bauch: Kirschkernkissen

Hält das Problem länger als 3-4 Monate an, eine Laktoseintoleranz in Betracht ziehen.

Windelausschlag/Windelsoor

Produkte: Dexpanthenol, Zinkoxid, im Falle von Soor Antimykotika

Massnahmen: Feuchtigkeitsspendende, geschmeidig machende und rückfettende Stoffe: pflanzliche Öle (Süßmandel, Avocado, Wildrose), Massage mit in pflanzlichen Ölen verdünnten ätherischen Ölen

Auf Mundsoor überprüfen

Bei langwieriger Heilung und dadurch erhöhtes Risiko einer bakteriellen Superinfektion den Arzt konsultieren, strikte Hygiene, Ernährung überdenken (säurehaltige Lebensmittel, Durchfall)

Mundsoor

Produkte: Antimykotika (RX)

Massnahmen: Schoppenflaschen und Schnuller gut waschen/sterilisieren, Spielzeuge mit adäquaten Mitteln öfters waschen, regelmässiges und gründliches Händewaschen für Betreuungspersonen

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Erkrankungen

Erklärung der Anwendung der aktuell rezeptfreien Medikamente gem. a3.2

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten, und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Homöopathie

Prinzip: ganzheitliche und individuelle Medizin basierend auf drei Grundprinzipien: dem Ähnlichkeitsprinzip, der Verdünnung und Potenzierung der Heilsubstanzen sowie dem Krankheitsbild

Methoden: gemäss Hahnemann/Korsakow

Medikamente: auf pflanzlicher, mineralischer oder tierischer Basis

Zahnen:

Homöopathie, Chamomilla, Belladonna

Mentholfreie Zahnpasta bei homöopathischer Behandlung

Stillprobleme

12 Lektionen

Situationen

- Eine Frau kommt in die Apotheke, weil sie abstillen möchte. Sie möchte wissen, ob sie auch bereits mit Beikost beginnen kann.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Stillprobleme

Baby ist nach Stillen noch hungrig (Ursachen: schmerzhaftes Stillen, ungeeignete Stillposition, zu geringe Milchproduktion) → Massnahmen zur Steigerung der Milchproduktion unter dem Leistungsziel a3.5 weiter unten

Wunde Brustwarzen

Symptome: schmerzhaft Risse im Bereich der Brustwarzen und dadurch Schmerzen beim Stillen

Ursachen: falsche Stilltechnik, zu langes Stillen, Baby saugt zu stark

Milchstau

Symptome: harte und schmerzhaft Zonen im Brustbereich, wenn die Brust nach dem Stillen nicht vollständig entleert ist kann es sich zu einer Brustdrüsenentzündung mit Fieber entwickeln → Konsultation Arzt

Ursachen: Brust wurde nicht leergetrunken (der Säugling trinkt schlecht (Schnupfen usw.), zu lange Pausen zwischen dem Ansetzen, schmerzhaft Risse der Brustwarzen)

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Physiotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Wunde Brustwarzen

Produkte: Lanolin, pflanzliche Öle, in pflanzlichen Ölen verdünnte ätherische Öle

Milchstau → siehe Leistungsziel a3.5 weiter unten

Milchersatzprodukte:

Vor- und Nachteile Stillen / Milchersatzprodukte, Wahl abhängig vom Alter des Säuglings, Allergiethematik (Stillen solange möglich, gemäss WHO), unterschiedliche Zusammensetzung von Kuhmilch und Muttermilch: Gehalt an Proteinen, Kohlenhydraten, Fetten, Mineralsalzen, Vitaminen, Antikörpern, Allergenen

Klassifizierung: Ab Geburt: Pre--Milch, Ziffer 1; ab 6 Monaten: Folgemilch, Ziffer 2 oder 3; ab 12 Monaten: Junior; Zusammensetzung aus Kohlenhydraten, Proteinen, Fetten

Zusatzstoffe

Kohlenhydrate: Laktose, Dextrin

Ungesättigte Fettsäuren: wichtig für die Entwicklung des Nervensystems.

Präbiotische: unverdauliche Nahrungsfasern.

Probiotische: nicht pathogene lebende Mikroorganismen. Sie sind verdauungsfördernd und stimulieren das Immunsystem

Hypoallergene Milch: HA (Proteine sind stark zerkleinert)

Bei Erbrechen: AR (Milch ist eingedickt)
Laktoseintoleranz: auf Soja-Basis.
Allergie gegen Kuhmilch (RX)

Beikost ab 4 bis 6 Monaten, sobald das Kind sitzen und den Kopf halten kann
Früchtebrei: Apfel, Birne, Banane
Gemüsebrei: Karotte, Pastinake, Zucchini, Kürbis, Fenchel
Stärkehaltige Lebensmittel: Kartoffeln
Milchbreie oder milchfreie Breie mit glutenfreien Getreidesorten: Mais, Reis, Hirse
glutenhaltigen Getreidesorten: Weizen, Hafer, Gerste, Roggen
Fleisch, Fisch und Eier, pflanzliche Öle
Milchprodukte sind reich an Proteinen und sollten deshalb so spät wie möglich und schrittweise eingeführt werden, idealerweise nicht vor 12 Monaten.
Empfehlungen der Schweizerischen Gesellschaft für Pädiatrie beachten

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Erkrankungen
Erklärung der Anwendung der aktuell rezeptfreien Medikamente gem. a3.2

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Abstillen
Medikamentöses (RX) und nicht medikamentöses Vorgehen beim Abstillen

Wunde Brustwarzen
Vorbeugung: auf Position des Babys achten, verhindern, dass der Säugling nur an der Brustwarze nuckelt, zu langes Stillen vermeiden, Brustwarzen vor und nach dem Stillen gründlich mit Wasser reinigen, gut trocknen und eine für das Stillen geeignete Pflegecreme wie Lanolin auftragen, Stillkompressen
Behandlung: vor dem Stillen Eis auflegen, Silikon Brusthütchen, Still-Silberhütchen, Brustwarzenschutz, Stillbalsam auftragen

Massnahmen zur Steigerung der Milchproduktion:
Häufigeres Ansetzen, Brust vollständig entleeren, Stilltee trinken, Mutter soll sich Ruhepausen gönnen

Milchstau
Brust durch Stillen des Säuglings rasch entleeren oder eine Milchpumpe verwenden, Kompressen auflegen, warme Duschen, Massagen zur Anregung des Milchflusses. Wenn keine Verbesserung Arzt konsultieren

[a3.6] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Homöopathische Präparate bei zu wenig Milchbildung und beim Abstillen, Schüsslersalze Nr. 3. 11 bei Rhagaden

Wunde Brustwarzen: Arnika

Milchstau: Phytolacca und Belladonna

Handlungskompetenzbereich b:

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über allfällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt üK
Rezept einer polymorbiden Kundin bearbeiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrolle eines Rezepts ▪ Indikationen ▪ Verantwortlichkeiten 	

Gynäkologie

20 Lektionen

Situationen

- Eine junge Frau kommt mit einem Rezept für ein neues Medikament zur hormonellen Empfängnisverhütung.
- Eine Frau im reiferen Alter zeigt Ihnen ein Rezept für Hormonpräparate zum Einnehmen. Sie möchte wissen, ob es kein anderes Mittel gibt, weil sie oft vergisst, das Medikament jeden Tag einzunehmen.
- Auf dem Rezept einer Frau ist ein Präparat verordnet, welches Mönchspfeffer enthält.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Östrogen, Gestagen

Kombinierte hormonale Kontrazeptiva: Östrogen-Progesteron-Präparate; monophasische Kombinationspille, Mikropille, mehrphasen Kombinationspille, Verhütungspflaster, Vaginalring

Hormonale Progesteron-Monopräparate: Minipille, Implantat, Injektion, hormonhaltige Spiralen, Notfallverhütungsmittel

Indikation: Empfängnisverhütung

Anatomie/Physiologie: weibliche Geschlechtsorgane, primäre und sekundäre Geschlechtsmerkmale, Zyklus der Frau, im Bereich der Eierstöcke: Follikelreifung, Eisprung, Gelbkörperbildung, im Gebärmutterbereich: Menstruation und Proliferationsphase. Rolle der Östrogene und des Progesterons in Bezug auf Physiologie, Verhütung, Befruchtung und Schwangerschaftsverlauf (Beeinflussung der Frau durch Hormonumstellung, Teratogenität wird in HK c1 bearbeitet)

Wirkstoffgruppen: Hormonersatztherapie

Östrogene, Gestagene, kombinierte Präparate; Phytotherapeutika (Traubensilberkerze, Johanniskraut, Salbei)

Indikation: Menopause

Symptome: unregelmässige Zyklen, Amenorrhoe; Wechseljahresbeschwerden: vasomotorische Störungen: nächtliches Schwitzen, Hitzewallungen; psychische Symptome: Unruhe, Niedergeschlagenheit, Schlafstörungen; Stoffwechselprobleme: kardiovaskuläres Risiko; Osteoporose; Veränderungen auf der Haut oder den Schleimhäuten: Trockenheit (Vagina, Haut, Augen)

Wirkstoffgruppen: Schmerzmittel (Ibuprofen, Mefenaminsäure, Metamizol → werden im 2. Semester, im HK b1 bearbeitet), Phytotherapeutika (Mönchspfeffer)

Indikation: Beschwerden rund um die Menstruation (PMS, Dysmenorrhoe)

Symptome: Schmerzen, depressive Stimmung, Spannungsgefühl der Brust, Akne, Migräne, Gewichtszunahme

Ursachen: Hormonschwankungen

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Hormonale Empfängnisverhütung:

KI: kardiovaskuläre Erkrankungen, Brustkrebs

IA: Antibiotika, Antiepileptika, Johanniskraut

Östrogene: erhöhtes Risiko für Venenthrombose und Lungenembolie, Gewichtszunahme, Kopfschmerzen

Gestagene: Spannungsgefühl der Brust, Kopfschmerzen, Spotting

Risikofaktoren: Tabakkonsum, Übergewicht, Alter

Sicherheitsintervall bei der hormonalen Empfängnisverhütung

Menopause:

KI: hormonabhängiger Brustkrebs in Verbindung mit der Einnahme von Östrogenen

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Empfängnisverhütung

Mechanische Empfängnisverhütung: Kupferspiralen, Präservative

Natürliche Empfängnisverhütung: Temperaturmethode

Östrogene: Vorbeugung von Osteoporose und Symptombehandlung in der Menopause einschliesslich trockener Schleimhäute

Gestagene: zum Abstossen der Gebärmutter Schleimhaut

Kombinierte Stoffe: gewährleisten eine bessere Compliance

Phytotherapie: Traubensilberkerze, Salbeiblätter, Johanniskraut

Therapieergänzungen

Scheidentrockenheit

Symptome: Jucken, Brennen, Schmerzen

Ursachen: Durch die Hormonumstellung sinkt der Hormonspiegel und verursacht trockenere Schleimhäute, Veränderung der Scheidenflora und dadurch Erhöhung des pH-Werts → Infektionsrisiko erhöht sich

Produkte: feuchtigkeitsspendende hormonfreie Präparate: Hyaluronsäure, Milchsäure, Traubenkern- und Granatapfelkernöl

Beschwerden rund um die Menstruation

Phytotherapie: Mönchspfefferfrucht

Massnahmen: Wärmeanwendung

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kundenbedürfnissen entsprechend. (K4)

Transdermales therapeutisches System TTS

Systemische Abgabe mit regelmässiger und kontinuierlicher Wirkstofffreisetzung

Zwei Typen: Das Matrixsystem (kann zerschnitten werden) wird am häufigsten verwendet. Daneben gibt es noch ein Reservoir- oder Membransystem, das nicht zerschnitten werden darf

Vorteile: Magendarmtrakt und erste Leberpassage können umgangen werden, längere Wirkungsdauer, gute Compliance, gleichmässige Abgabe

Nachteile: reizender Klebstoff, nicht für alle Wirkstoffe anwendbar

Vaginale Präparate

Tabletten, Kapseln, Scheidenzäpfchen zum Einführen mit einer geeigneten Einführhilfe oder Fingerlingen am Abend beim Zubettgehen

Creemen, Gels, Salben zum Einführen mithilfe eines Applikators am Abend beim Zubettgehen

Vaginalspülung zum Waschen der Vagina mithilfe einer Vaginaldusche (Birne)

Flexibler Vaginalring, kreisförmig, setzt ein bis zwei Wirkstoffe frei. Kontinuierliche Freisetzung des WS auf der Vaginalschleimhaut, lokale oder systemische Wirkung

Urogenitalbeschwerden

20 Lektionen

Situationen

- Sie haben einem 55-jährigen Kunden, mit Problemen beim Wasserlösen, ein pflanzliches Heilmittel empfohlen. Einige Monate später ging er zu seinem Arzt und kommt nun mit einem Rezept zu Ihnen.
- Ein Mann um die 65 gibt Ihnen ein Rezept für Medikamente gegen erektile Dysfunktion ab.
- Eine Frau löst ein Rezept für Medikamente gegen Miktionsbeschwerden ein.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Urologika (Tamsulosin: verbessert die Miktion; Finasterid: stoppt Wachstum der Prostata)

Phytotherapeutika (Sägepalmfrucht)

Indikation: Prostatahyperplasie

Anatomie/Physiologie: männliche Geschlechtsorgane: Hoden, Samenzellen, Nebenhoden, Samenleiter, Samenbläschen, Penis, Schwellkörper; Vorgang der Erektion durch Blutzufuhr; Rolle der Prostata: Regulator zwischen Harnröhre und Samenleiter; Sekretion des Samenergusses

Pathologie: altersbedingtes Wachstum, dadurch Einengung der Harnröhre

Symptome: Miktionsstörungen (häufige Miktion, schwacher Harnstrahl, Gefühl der nicht vollständigen Blasenentleerung mit Infektionsrisiko) und Erektionsstörungen

Abgrenzung: Prostatakrebs

Wirkstoffgruppen: Vasodilatator

Indikation: Erektionsstörungen

Ursachen: Krankheit (Diabetes), Medikamente (Antidepressiva), Stress, Alkohol, Alter

Wirkstoffgruppen: Therapeutische Gruppe Antibiotika (Fosfomycin, Ciprofloxacin, Norfloxacin, Nitrofurantoin, Cotrimoxazol; Zuordnung der Spezialitäten zu der therapeutischen Gruppe)

Indikation: Zystitis

Anatomie/Physiologie: Struktur der Niere (Nierenkapsel, Nierenrinde, Nierenmark, Nierenbecken), Struktur des Nephrons (Nierenkörperchen, Nierenkanälchen), Harnleiter, Blase, Harnröhre, Schliessmuskeln. Funktionen: Urinbildung (Nephron → glomeruläre Filtration, tubuläre Sekretion und Reabsorption, Zusammensetzung des Primärharns (Filtrat aus Wasser, Mineralsalzen und Glukose) und des Endharns (Wasser, Elektrolyte, wasserlösliche

Substanzen → z. B. Harnstoff, Harnsäure, Metaboliten von Medikamenten)). Niere: Ausscheidungsorgan (wasserlösliche Abfallprodukte des Stoffwechsels, Elektrolyte, Wasser) und Regulierungsorgan (Blut-pH-Wert → 7,4, Blutvolumen, Wasser- und Elektrolythaushalt), Säure-Basen-Regulation, Regulation des Blutvolumens

Pathologie: Infektion durch Bakterien (z. B. E. coli)

Symptome: Schmerzen, Fieber, Blut im Urin, Brennen bei der Miktion, Reizblase, kein vaginaler Juckreiz oder Ausfluss

Komplikationen: Blasenentzündungen können zu einer Nierenbeckenentzündung oder ein Glomerulus/Nieren schädigenden Glomerulonephritis und nachfolgendem Nierenversagen führen.

Risikofaktoren: lokale Kälte, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft, Östrogenmangel

Wirkstoffgruppe Blasenspasmodolytika (Anticholinergika)

Indikation: Inkontinenz

Pathologie: Muskeltonus (glatte Muskulatur) grundsätzlich erhöht, verminderte Kontrolle über Schliessmuskel (Dranginkontinenz, Reizblase); erhöhter Bauchinnendruck (z. B. Lachen), geschwächte Beckenbodenmuskulatur (Belastungsinkontinenz)

Symptome: unkontrollierter Urinabgang

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Vasodilatator bei Erektionsstörungen:

KI: Patienten unter Nitroderivaten, Vorsicht bei kardiovaskulären Problemen

Antibiotika bei Zystitis

UAW: Hautreaktionen, Magen-Darm-Beschwerden

KI: Allergie

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapeutischer Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Spasmodolytika: Gefässerweiterung und niedriger Blutdruck, deshalb Vorsicht bei Herzpatientinnen und -patienten

Antibiotika: Vorsicht Resistenzproblematik. Therapie gemäss Vorschrift durchführen und nicht vorzeitig beenden

Therapieergänzungen

Prostatahyperplasie

Phytotherapie: Brennnesselwurzel, Sägepalmfrüchte, Afrikanische Pflaumenbaumrinde, Kürbiskerne.

Zystitis

Phytotherapie: Bärentraubenblätter, Birkenblätter, Brennnesselblätter, Schachtelhalmkraut

Nahrungsergänzung: D-Mannose, Cranberry/Preiselbeeren, Unterscheidung: Prophylaxe, Therapie

Massnahmen: Urintest, sinnvolle Hygiene, Stärken des Immunsystems, viel trinken, Wärmeanwendung auf dem Unterleib, Probiotika

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c1: Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen gemäss Vorgaben erfassen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke erfasst durch gezielte Fragen den Gesundheitszustand des Kunden nach Weisungen des Apothekers. Sie/er analysiert die Informationen und erkennt die klinischen Alarmzeichen. Sie/er dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker.

Praxisauftrag Betrieb (4. Semester)	Inhalt üK
Kundin oder Kunde mit medizinischem Problem beraten und klinische Alarmzeichen erfassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Häufige Selbstdiagnosen ▪ Relevante Checklisten ▪ Klinische Alarmzeichen 	Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen <ul style="list-style-type: none"> ▪ BSL AED Samariterverband ▪ Erkennen und Einschätzen klinischer Alarmzeichen (Blutdruck, Blasenentzündung und anaphylaktischer Schock) ▪ Ableitung des Weiteren Vorgehens entsprechend klinischer Alarmzeichen

Infekte im Genitalbereich, Verdacht auf Komplikationen einer Harnwegsinfektion, Schwangerschaftsbeschwerden

20 Lektionen

Situationen

- Eine Frau hat immer wieder vaginale Infekte und möchte eine geeignete Behandlung erhalten.
- Eine Kundin leidet unter Schmerzen beim Wasserlassen.
- Eine Frau verlangt ein Medikament gegen ihre Schwangerschaftsbeschwerden.

[c1.4] beschreibt Verfahren/Methoden wie z. B. die Möglichkeit der Anwendung von Algorithmen und den Nutzen von Dienstleistungen, um den Gesundheitszustand von Kunden und insbesondere «red flags» zu erfassen. (K3)

[c1.5] beschreibt klinische Alarmzeichen bzw. «red flags» und das weitere Vorgehen bei deren Auftreten. (K2)

Algorithmen zur Abgrenzung des eigenen Zuständigkeitsbereichs gegenüber dem der Apothekerin oder des Apothekers entwickeln.

- Verschiedene Infekte im Genitalbereich (Pilzinfektion, bakterielle Infektionen, Vireninfektionen, Parasiteninfektionen, Unterscheidung Blasenentzündung und Vaginitis)
- Verdacht auf Komplikationen einer Harnwegsinfektion (Nierenbeckenentzündung: bei Schmerzen im unteren Rückenbereich/Unterleib, Fieber, Blut im Urin)
- Schwangerschaftsbeschwerden: erlaubte / nicht erlaubte Medikamente bei Schmerzen, Krämpfe, Verstopfung, Magenbrennen, müde Beine, Übelkeit

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezept-pflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Herz-Kreislauf: Krampfadern, geschwollene Beine

13 Lektionen

Situationen

- Eine schwangere Kundin möchte etwas gegen ihre müden und geschwollenen Beine machen.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Symptome: Geschwollene und müde Beine mit hervorstehenden Adern

Anatomie / Physiologie: Unterschied Venen/Arterien/Kapillaren, Venenklappen, Körperkreislauf, Lungenkreislauf, Gasaustausch

Pathologie: Rückstau des Blutes in den Venen, ungenügend funktionierende Venenklappen / Muskelpumpe, Veränderung Mikrozirkulation, Entzündungsprozesse

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Produkte: Topische oder orale Venenmittel mit Rosskastanienextrakt, rotes Weinlaub, Mäusedornextrakt, Heparinoide

Massnahmen: Stützstrümpfe, Hochlagern der Beine, Sport, kein langes Sitzen, Gewicht reduzieren, kühlen

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Schwangerschaft: erhöhte Blutmenge, erhöhte Prostaglandinwerte und Lockerung der Blutgefässwände, Druck der Gebärmutter auf die untere Hohlvene

Herz-Kreislauf: Hypotonie & Anämie

Situationen

- Eine 18jährige Frau klagt darüber, dass ihr oft schwindlig ist und sie sich generell eher kraftlos fühlt.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Hypotonie

Symptome: Schwäche, Schwindel, Herzklopfen, Bewusstlosigkeit

Anatomie: Herzanatomie mit rechtem und linkem Vorhof /Kammer, Funktion Klappen, Herz als Pumpe mit Systole/Diastole, Puls, Funktion der Herzmuskulatur, Herzfrequenz, Anpassung Herzfrequenz über vegetatives NS

Pathologie: Ursachen: primäre Hypotonie, sekundäre Hypotonie durch: Arzneimittel, Alkohol, Schwangerschaft, Chronisch-venöse Insuffizienz, hohe Temperaturen, Stress, Dehydratation, langes Stehen

Anämie

Symptome: Hautblässe, körperliche Schwäche, Tachykardie, Brüchigkeit der Nägel

Anatomie / Physiologie: Hauptfunktionen von Erythrozyten/Thrombozyten und Leukozyten, Zusammenhang Hämoglobin und Eisen

Pathologie: Ursachen: chronische Blutungen, mangelhafte Eisenzufuhr oder Resorption, mangelhafte Zufuhr von Folsäure und Vitamin B12

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Hypotonie

Produkte: Guarana, Ginkgo, Rosmarin, Coffein, Vasokonstriktoren

Massnahmen: Sport, Kneippen, salzreiche Ernährung, ausreichend Flüssigkeit zu sich nehmen

Anämie

Produkte: orale und intravenöse Therapie mit Eisen, Folsäure, Vitamin B12 Produkte

Massnahmen: Ausgewogene Ernährung

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

Anämie

Eisen-UAW: Bauchschmerzen, Durchfall, Verstopfung, Übelkeit, Erbrechen, dunkler Stuhl

Eisen IA: Beeinträchtigung der Resorption für bestimmte Antibiotika, Bisphosphonate, Schilddrüsenhormone.

Hemmung der Resorption durch Antazida, Mineralstoffpräparate, Lebensmittel

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Anämie
Frauen mit starker Menstruation

Hypotonie
Jugendliche: Präventionsberatung

[a3.5] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Anthroposophische Heilmittel, Homöopathika, Schüssler-Salze

Nervensystem: Schlafstörungen

7 Lektionen

Situationen

- Ein Senior klagt, dass er immer schon um 4 Uhr in der Früh wach ist und nicht wieder einschlafen kann.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Symptome: Einschlafprobleme, Durchschlafprobleme, Müdigkeit, ungenügende Erholung
Physiologie: Schlafarchitektur, Schlafregulation, Schlafbedürfnis, Funktion des Schlafens
Pathologie: individuelle Faktoren, Umweltfaktoren wie Lärm, psychische Belastungen, Erkrankungen sowie Medikamente, Genuss- und Rauschmittel

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Produkte: Baldrian, Orangenblüten, Lavendel(öl), Melissenblätter, Passionsblumenkraut, Hopfenzapfen, Kavarhi-zom
Massnahmen: Einhalten der Schlafhygiene

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Senioren: Unfall- und Sturzgefahr

[a3.5] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden, die sich komplementärmedizinisch behandeln lassen möchten und erklärt die entsprechenden Methoden und Produkte. (K4)

Philosophie der Bachblütentherapie am Beispiel der Notfallpräparate (Rescue): Begründer Dr. Bach, basierend auf 38 Blütenextrakten werden entsprechende, negative Seelenzustände reguliert. Negative Emotionen werden mit Hilfe der Blütenessenzen in positive überführt. Die Schwingungen der Pflanzen werden übertragen. Die Bachblüten werden nach Sonnen- oder Kochmethode hergestellt. Das energetisierte Wasser wird mit Hilfe von

Alkohol konserviert und mit Brandy verdünnt, anschliessend in Stock Bottles abgefüllt. Aus den konzentrierten Stock Bottles werden kundenspezifische Mischungen hergestellt (1 Tropfen auf 10 ml alkoholische Lösung). Rescue-Tropfen (von Bach vorgegebene Mischung) für jegliche Notfallsituation und «stressige» Situation empfohlen 2-4 Tropfen sublingual. Mit Hilfe von Fragebogen, Beschreibung der Blüten, intuitiv oder mit Hilfe eines Therapeuten werden die richtigen Blüten gemischt.

Anthroposophie: Bryophyllum

Nervensystem: Stimmungsschwankungen, leichte Depression

Situationen

- Ein Kunde möchte etwas gegen seine Antriebslosigkeit, die er vor allem jetzt, da die Tage wieder kürzer werden, als sehr unangenehm empfindet.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Symptome: Traurigkeit, Interessensverlust, allgemeine Verlangsamung und Antriebslosigkeit

Pathologie: Körperliche/psychische Überbelastung, Hormonschwankungen, Schlafmangel, schlechte Ernährungsgewohnheiten, Veränderung der Lichtverhältnisse im Herbst/Winter

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Produkte: Johanniskraut, Ginseng, Melisse, Passionsblume, Hopfen, Baldrian

Massnahmen: Entspannungstechniken, körperliche Aktivität im Freien, Lichttherapie

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

Johanniskraut

Unterscheidung hyperforinreiche und hyperforinarme Extrakte.

IA hyperforinreiche Extrakte: Immunsuppressiva, HIV-Medikamente, Zytostatika, Vitamin-K-Antagonisten, Digoxin, Methadon, hormonale Kontrazeptiva

UAW: Kopfschmerzen, Schwitzen, Schwindel, Fotosensibilisierung.

KI: Überempfindlichkeit, Lichtüberempfindlichkeit, Antidepressiva

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Leichte Depressionen bei verschiedenen Personengruppen

Handlungskompetenzbereich b:

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über all-fällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Herz-Kreislauf

20 Lektionen

Situationen

Der Stammkunde übergibt Ihnen ein Spitalaustrittsrezept nach einem Herzinfarkt. Er macht darauf aufmerksam, dass einige seiner bisherigen Medikamente geändert wurden.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppen: Heparine, Vitamin-K-Antagonisten, DOAK wirken antikoagulierend (gerinnungshemmend)
Unterschiede aufzeigen bezüglich Wirkeintritt, Wirkdauer, Risiko, Notwendigkeit der Überwachung der Gerinnungszeit. Zuordnung der Spezialitäten zu den Wirkstoffgruppen

Indikation: Prophylaxe tiefe Venenthrombose

Anatomie/Physiologie: Plasma, Serum, Hämostase, Begriffe zu Gerinnungsprozess: Thrombozyten-Aggregation, Blutgerinnung als komplexer Prozess, gesteuert über Gerinnungsfaktoren

Pathologie: Symptome: Schmerzen in den Beinen, Ödem, Überwärmung, rötliche Verfärbung der Haut. Ursache: Entstehung Blutgerinnsel. Risikofaktoren: Immobilisierung, Orale Kontrazeptiva, Schwangerschaft, Übergewicht, Rauchen, Alter, Prophylaxe. Lungenembolie als Komplikation

Wirkstoffgruppen: Thrombozytenaggregationshemmer (ASS und andere Wirkstoffe) verhindern Zusammenkleben von Thrombozyten.

Zuordnung der Spezialitäten zu den Thrombozytenaggregationshemmern

Indikation: Prophylaxe und Therapie eines Myokardinfarktes

Anatomie / Physiologie: Sauerstoffversorgung der Herzkranzgefässe, Aggregation der Thrombozyten

Pathologie: Symptome: Schmerzen hinter dem Brustbein ausstrahlend in Hals, Arm, Unterkiefer, Rücken, Oberbauch, Dyspnoe, Arrhythmien, Schwindel, Übelkeit, Angst. Ursache: Plaques verengen Koronararterien, Aktivierung Thrombozyten, Bildung Thrombus.

Risikofaktoren: Arteriosklerose, Rauchen, Hypertonie, erhöhte Cholesterinwerte, Diabetes, Bewegungsmangel, Stress. Komplikationen: Akuttherapie

Wirkstoffgruppen: Nitrate, Betablocker bewirken Vasodilatation (speziell der Herzkranzgefässe)

Andere Gruppen: Thrombozytenaggregationshemmer, Kalzium-Kanalblocker

Zuordnung der Spezialitäten zu den Wirkstoffgruppen

Indikation: Angina Pectoris

Pathologie: Symptome: anfallsartige stechende Brustschmerzen, Druck, Schweregefühl, Erstickungsgefühl. Ursache: Verengung einer Koronararterie in Zusammenhang mit einer Arteriosklerose. Abgrenzung Herzinfarkt

Wirkstoffgruppen: Lipidsenker (Statine, Fibrate, Cholesterol-Absorptionshemmer). Senken erhöhte Blutfettwerte. Die Spezialitäten müssen der therapeutischen Gruppe zugeordnet werden können und nicht den Wirkstoffgruppen)

Andere Gruppen: Antihypertensiva, Thrombozytenaggregationshemmer

Indikation: Arteriosklerose Pathogenese: degenerative Erkrankung arterieller Gefässwände, Ablagerung Cholesterin mit anschliessender Entzündungsreaktion. Cholesterolkreislauf mit den Begriffen Low Densitiy Lipoprotein und High Densitiy Lipoprotein. Risikofaktoren: Alter, Geschlecht, familiäre Belastung, Bewegungsmangel, Rauchen, Adipositas, Hypertonie. Komplikationen: Herzinfarkt, Schlaganfall, periphere arterielle Verschlusskrankheit, Niereninsuffizienz.

Wirkstoffgruppen: Antihypertonika sind Vasodilatoren (ACE-Hemmer, Sartane, Renin-Inhibitoren, Beta-Blocker, Kalzium-Antagonisten) oder Diuretika, alle Antihypertonika und Diuretika ohne detaillierte Wirkmechanismen, Zuordnung der Spezialitäten nicht zu den Wirkstoffgruppen, sondern zu den therapeutischen Gruppen.

Gewicht auf Beschreibung der Wirkung und der verschiedenen Indikationen

Indikation: Hypertonie, Herzinsuffizienz

Pathologie Hypertonie: asymptomatisch, essenzielle und sekundäre Hypertonie, Risikofaktoren, Komplikationen Herzinsuffizienz: Symptome: Dyspnoe, Müdigkeit, Ödeme, Husten, Schwindel. Ursachen: Infarkt, Herzklappenfehler. Pathogenese: Körper wird nicht ausreichend mit Sauerstoff versorgt

Wirkstoffgruppen: Diuretika

Anatomie / Physiologie: Austritt von Flüssigkeit aus dem Gefässsystem und Ansammlung im Zwischengewebe.

Indikation: Lungen-, Beinödem

Pathologie: Lungenödem: Flüssigkeitsansammlung in der Lunge bei einer Linksherzinsuffizienz. Symptome: Dyspnoe, Husten, Tachykardie.

Beinödem: venöser Rückstau nach einer chronisch venösen Insuffizienz, einer Venenthrombose oder Rechtsherzinsuffizienz.

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antihypertensiva:

UAW: tiefer Blutdruck, IA: mit Vasokonstriktoren

Speziell:

ACE-Hemmer und Sartane: KI: Schwangerschaft

ACE-Hemmer: UAW Reizhusten

Betablocker: UAW Müdigkeit, Schwindel

Statine: KI: Schwangerschaft, Myopathie, UAW: Muskel- und Gelenkschmerzen, Kopfschmerzen

Nitrate: KI: ausgeprägte Hypotonie. IA: Mittel gegen erektile Dysfunktion

UAW: Kopfschmerzen, Hypotonie, Übelkeit, Flush

Diuretika: Störung des Elektrolythaushaltes

[b1.6] erklärt den Stellenwert von Generika und beschreibt die Kriterien für den Entscheid, verordnete Medikamente durch Generika zu ersetzen. (K3)

Möglichkeiten der Generikasubstitution für in b1.3 aufgeführte Wirkstoffgruppen

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Speziell:

Natriumarme Ernährung bei Hypertonie

[b1.12] beschreibt die Grundlagen, die Regeln und das Vorgehen für Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung. (K2)

Abgabe von Antihypertensiva ohne Rezept

Nervensystem: Antiepileptika

Situationen

- Eine Kundin möchte ein Antiepileptikum vorbeiziehen. Sie hat erst in einem Monat einen Arzttermin.
- Auf dem Rezept für den Kunden sind Pflaster verschrieben, die ein Lokalanästhetikum enthalten.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Antiepileptika. Zuordnung der Spezialitäten zu den Antiepileptika

Indikation Epilepsie

Anatomie / Physiologie: Anatomische (peripher/zentral) und grobe funktionelle (willkürlich/unwillkürlich, vegetativ/autonome) Aufteilung des Nervensystems. Gehirn und Rückenmark als Einheit ohne weitere Differenzierung. Aufbau einer Nervenzelle und Nerven. Erregungsleitung in Neuronen als bioelektrischer Prozess und Grundlage für die Funktion der Nervenzelle.

Pathologie: pathologische Erregungsbildung in den Nervenzellverbänden, grobe Unterscheidung in fokale und generalisierte Anfälle.

Wirkstoffgruppen: Lokalanästhetika, Capsaicin

Andere Gruppen: Antiepileptika, Antidepressiva, Opioide

Indikation: Neuropathische Schmerzen

Pathologie: Schmerzen, welche durch eine Läsion oder Dysfunktion des NS verursacht werden. Symptome: anfallsartige, einschliessende starke Schmerzen, brennend, stechend. typisches Beispiel: Post-Zoster-Neuralgie.

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antiepileptika: IA mit vielen Medikamenten, UAW: Müdigkeit

Valproinsäure: KI bei Schwangerschaft

[b1.6] erklärt den Stellenwert von Generika und beschreibt die Kriterien für den Entscheid, verordnete Medikamente durch Generika zu ersetzen. (K3)

Möglichkeiten der Generikasubstitution für Antiepileptika

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Epileptiker sind individuell eingestellt, Dosisschwankungen können Anfälle provozieren. Epileptiker sind Risikopatienten

[b1.12] beschreibt die Grundlagen, die Regeln und das Vorgehen für Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung. (K2)

Abgabe von Antiepileptika ohne Rezept

Nervensystem: Antidepressiva

Situationen

- Ein Kunde löst ein Austrittsrezept aus einer psychiatrischen Klinik für ein Benzodiazepin ein. Bei der Bearbeitung des Rezeptes fallen Ihnen einige Ungereimtheiten auf so dass Sie vermuten, dass das Rezept gefälscht sein könnte.

[b1.1] beschreibt die gesetzlichen Bestimmungen zur Abgabe von Medikamenten (z.B. HMG, BetmG, KVG). (K2)

Betäubungsmittelgesetz: psychotrope Stoffe
Rezeptformulare, Beschränkungen bei der Abgabe, Repetitionsmöglichkeiten, Kontrolle der Ein- und Ausgänge, Bestell-, Liefer- und Lagerbedingungen

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Antidepressiva, wirken stimmungsaufhellend, mehr oder weniger antriebssteigernd

Zuordnung der Spezialitäten zu den Antidepressiva ohne weitere Unterscheidung

Andere Gruppen: Phytopharmaka (Johanniskraut)

Indikation Depression

Anatomie / Physiologie: Chemische Erregungsübertragung im synaptischen Spalt. Erregungsweiterleitung auf die Muskulatur, Nervenzelle, Drüsenzelle. Neurotransmitter (Adrenalin, Acetylcholin, Serotonin, Dopamin). Einfacher Vorgang im synaptischen Spalt

Pathologie: Defizit von Neurotransmittern im Gehirn. Symptome: Gefühl der Minderwertigkeit, Hoffnungslosigkeit, Schuldgefühle, Müdigkeit, Unmotiviertheit, körperliche Symptome. Komplikationen

Wirkstoffgruppen: Neuroleptika. Vermindern innere Spannung

Zuordnung der Spezialitäten zu den Neuroleptika, ohne weitere Unterteilung

Andere Gruppen: Antidepressiva

Indikation: Zwangsstörungen

Symptome: Zwangsgedanken, die der Betroffene als übertrieben erkennt, die sich ihm aber dennoch immer wieder aufdrängen

Indikation: Schizophrenie

Symptome: Positiv- (Wahn, Ich-Störungen, Denkstörungen) und Negativsymptomatik (Apathie, Affektverflachung, Aufmerksamkeitsstörungen). Wahnwahrnehmungsstörungen, Stimmenhören, Halluzinationen, affektive Störungen. Verlauf der Erkrankung. Prognose. Multidimensionale Therapie (psychotherapeutische, pharmakologische und supportive)

Wirkstoffgruppen: Benzodiazepine

wirken anxiolytisch, muskelrelaxierend, sedierend/hypnotisch, antikonvulsiv mit unterschiedlicher Ausprägung

Indikation: Angststörung, Muskelkrämpfe, Ein-, Durchschlafstörungen, Epilepsie
Anatomie / Physiologie: Bedeutung und Funktion des unwillkürlichen Nervensystems (Sympathikus / Parasympathikus). Funktionen, die klinisch von Bedeutung sind (Bronchien erweitern, Gefässe erweitern, Beeinflussung von Puls, Herzschlag, Blutdruck, Reaktion auf Stress)
Pathologie: Angst, Erschrecken, Stress lösen Produktion von Stresshormonen, insbesondere Adrenalin aus, dadurch Überreaktion im vegetativen Nervensystem (Unruhe, Schlafstörungen, Herzklopfen, Zittern)

Wirkstoffgruppen: Z-Drugs wirken schlaffördernd
Andere Gruppe: Benzodiazepine
Indikation: Schlafstörungen
Pathologie: Ursachen: Primäre (Insomnie, zirkadiane Schlaf-Wach-Rhythmusstörungen, Schlafapnoesyndrom, Restless-Legs) und sekundäre Schlafstörungen (Aufgrund organischer oder psychiatrischer Erkrankung). Symptome: Müdigkeit, Schläfrigkeit, mangelnde Energie, Konzentrationsstörungen. Komplikationen

Wirkstoffgruppen: Lithium
Andere Wirkstoffgruppen: Antiepileptika, Antidepressiva
Indikation: Bipolare Störungen
Pathologie: Affektive Störung mit abwechselndem Auftreten von depressiven und manischen Phasen
Symptome: Wechsel zwischen depressiven und manischen Zuständen. Therapie der Manie und der Depression.
Psychotherapie (Psychoedukation, Selbstbeobachtung, Stressmanagement, Stabilisierung Lebensrhythmus)

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Interaktion Psychopharmaka und Alkohol
Psychopharmaka: allgemeine Nebenwirkungen

Psychopharmaka mit BBK sic

[b1.6] erklärt den Stellenwert von Generika und beschreibt die Kriterien für den Entscheid, verordnete Medikamente durch Generika zu ersetzen. (K3)

Möglichkeiten der Generikasubstitution für in b1.3 aufgeführte Wirkstoffgruppen

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Suchtgefahr Benzodiazepine
Antidepressiva: verzögerter Wirkeintritt

[b1.12] beschreibt die Grundlagen, die Regeln und das Vorgehen für Vorbezüge und Arzneimittelabgaben ohne ärztliche Verordnung. (K2)

Abgabe von Benzodiazepinen ohne Rezept

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c2: Diagnostische Parameter gemäss Vorgaben erheben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke instruiert den Kunden über die Vorbereitungen und den Ablauf der Erhebung der diagnostischen Parameter (Blutdruck, Blutzucker, Cholesterinspiegel). Sie/er führt diese im Auf-trag des Apothekers durch, dokumentiert die Ergebnisse nach internen Vorgaben und unterbreitet diese dem Apotheker, der das weitere Vorgehen festlegt. Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke hält die gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Standards der Hygiene, des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit ein. Sie/er ist dafür verantwortlich, dass die Gerätschaften für die Untersuchungen korrekt aufbewahrt, sauber und funktionsstüchtig sind. Sie/er prüft sie deshalb regelmässig, bedient sie sachgemäss, wartet und reinigt sie sie gemäss Herstellerangaben.

Praxisauftrag Betrieb (5. Semester)	Inhalt üK
Medizinisches Screening durchführen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Messung diagnostischer Parameter ▪ Hygiene-, Sicherheits- und Gesundheitsschutz ▪ Beurteilung und Besprechung von Messresultaten 	Medizinische Abklärungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen ▪ Erfassung und Interpretation diagnostischer Parameter (Blutdruckmessung, Cholesterinmessung, Blutzuckermessung, Allergietest und Urinstatus) ▪ Beratung, Abgabe, Verkauf von Messgeräten ▪ Wartung und Reinigung von Messgeräten

Blutdruck, Blutzucker und Cholesterinspiegel

10 Lektionen

Situationen

- Ein älterer Kunde möchte seinen Blutdruck, Blutzucker und Cholesterinspiegel in der Apotheke überprüfen lassen.

[c.2.1] erläutert das Vorgehen bei Analysen beziehungsweise bei Erhebungen diagnostischer Parameter. (K2)

[c.2.6] erklärt die Methodik und den Nutzen von Blutprobenanalysen. (K2)

Blutdruckmessung: Bei Verdacht auf Hypo- oder Hypertonie.

Korrektur Ablauf der Messung: Sitzen, Wartezeit, Verzicht auf körperliche, psychische Aufregung, Nikotin, Cofein vor der Messung, Oberarm Herzhöhe, nicht sprechen oder Lachen während der Messung, Armmuskulatur muss entspannt aufliegen, geeignete Manschettengrösse wählen

Messung Puls

Palpationsorte, Positionierung des Kunden für die Messung, Ablauf der Messung (welche Finger für die Messung des Pulses eingesetzt werden), Dauer der Messung (je kürzer die Messung, desto gravierender die Messfehler)

Blutzuckermessung

Patient sollte nüchtern (Nüchternzeit mindestens. 6, lieber 8 Stunden) sein

Korrektur Ablauf:

- Kunde bequem hinsetzen (ein mögliches Kollabieren des Kunden soll möglichst nicht zu Verletzungen führen)
- Flächendesinfektion, Händedesinfektion, Handschuhe anziehen
- Seitliche Fingerkuppe des Mittel- oder Ringfingers der nicht dominanten Hand desinfizieren, dafür sorgen, dass er «sauber» bleibt (Desinfektionsmittel soll 30 Sekunden. Trocknen)
- BZ-Gerät vorbereiten, je nach Gerät bereits jetzt Teststreifen einschieben
- Mit geeigneter Stechhilfe oder Lanzette seitliche Fingerbeere punktieren (Stechhilfe korrekt entsorgen)
- 1. Blutropfen wegwischen mit sauberem Tupfer
- Blut sanft von Fingerwurzel Richtung Fingerbeere ausmassieren
- Blut mit Teststreifen einsaugen
- Punktion eventuell mit Pflaster versorgen
- BZ-Gerät meldet den Wert selbständig

Cholesterinmessung

Bestimmung der Werte im Blut, bestimmt werden Triglyzeride, HDL-, LDL-Cholesterol, Gesamtcholesterol; Quotient Gesamt/HDL

Gewicht und Körpergrösse

Bauchumfang: korrekte Messung bei Mann und Frau. Messung am besten morgens nüchtern, nach dem Toilettengang, unter den Kleidern, stehend. Messband waagrecht, auf Höhe des Bauchnabels (mittig zwischen unterster Rippe und oberster Kante des Beckenknochens), Messung am Ende einer normalen Ausatmung, Messband am Körper führen, aber ohne Einschnürung.

Body Mass Index: Anhand Körpergrösse und Gewicht den BMI berechnen

Beispiele für weitere Parameter aufzählen:

- Haarmineralanalyse
- Schnelltests: Schwangerschaftstest, Urinparameter Blasenentzündung, HIV-Test, Glutentest, Corona-Schnelltest
- Borrelien-Zeckentest
- CRP Messung
- Ferritin
- Alkohol Test
- Drogen Test

[c2.4] erklärt die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften, die bei der Blutentnahme zu beachten sind. (K2)

→ wird im 1. Semester unter Leistungsziel c3.2 bearbeitet

[c2.7] erklärt die Folgen möglicher Abweichungen von den wichtigsten Normwerten. (K2)

Allgemein: Messwerte sollten interpretiert werden können, müssen aber nicht auswendig gelernt sein

Bauchumfang / Blutdruckmessung / Blutzuckermessung / Cholesterinmessung

Abweichungen von den Normwerten stellen ein Risikofaktor für das Metabolische Syndrom und für Herz-Kreislauf-Erkrankungen

Nicht korrekt durchgeführte Messungen können zu Abweichungen der Messresultate führen

Handlungskompetenz c4: Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke organisiert Therapiebetreuung nach Vorgaben und informiert die Patienten. Sie/er überprüft die Therapietreue, erinnert den Patienten an Termine und stellt die Medikamente für die Therapie bereit (Wochendosiersystem). Sie/er dokumentiert den Verlauf der Therapie, erkennt Unregelmässigkeiten, reagiert darauf und informiert den Apotheker.

Praxisauftrag Betrieb (3. Semester)	Inhalt üK
Ein Wochendosiersystem vorbereiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prüfen der Verordnung ▪ Vorbereitung des Arbeitsplatzes ▪ Hygiene-, Sicherheits- und Gesundheitsschutz ▪ Vorbereitung des Dosiersystems ▪ Erstellung einer Übersicht zum Einnahmeschema 	

Chronische Krankheiten

10 Lektionen

Situationen

- Beim Überprüfen der History eines Stammkunden fällt Ihnen auf, dass er sein Lithium-Präparat im letzten Monat nicht bezogen hat.
- Eine Kundin fragt um Rat, da ihre Mutter immer mehr Mühe bekundet, all ihre Medikamente rechtzeitig einzunehmen. Sie leidet am metabolischen Syndrom, muss also sehr viele verschiedene Medikamente einnehmen.

[c4.1] beschreibt die gängigsten chronischen Krankheiten, deren Besonderheiten und Behandlung. (K2)

Überlegungen dazu anstellen, warum Krankheiten chronisch werden/sind: nicht heilbar (Veranlagung, Genmutationen); nicht frühzeitige Behandlung

Metabolisches Syndrom

Beschreibung des Patienten mit metabolischem Syndrom (gestörtem Kohlenhydratstoffwechsel, Hypertonie, Dyslipoproteinämie, Adipositas). Parameter: Bauchumfang, Blutdruck, Blutglucose, Triglyceride, HDL-Cholesterol. Ursachen, Epidemiologie, Risikofaktoren. Beschreibung der Behandlung.

Nervensystem: Depression, Epilepsie

Wichtigkeit regelmässiger Medikamenteneinnahme, Bedeutung Ein- und Ausschleichen für Antidepressiva, therapeutische Breite Lithium, BBK sic

Pathologie siehe HKb1

[c4.2] beschreibt die Möglichkeiten der Überwachung der Therapietreue. (K2)

Metabolisches Syndrom: Messung Blutdruck, Cholesterin-Werte, Blutglucose, Messung Bauchumfang

Depression:

Direkte Methode: ärztliche Messung der Plasmakonzentration

Möglichkeiten der Überwachung der Therapietreue: Tablettenzählen (Kontrolle der History), Patiententagebücher, Patientengespräche, Medikationsprofile, Wochendosiersysteme

[c4.3] erklärt die Bedeutung der Therapietreue und die Folgen bei fehlender Therapietreue. (K3)

Metabolisches Syndrom:

Verdeutlicht die Komplikationen bei fehlender Therapietreue: Wirksamkeit und therapeutischer Effekt vermindert (Beispiel: Antihypertonika, Antidiabetika) wirtschaftliche Folgen

Psychopharmaka:

Legt einem Patienten die Folgen bei Überdosierung/Unterdosierung seiner Therapie dar.

3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erkrankungen auf Reisen ▪ Krankheitserreger ▪ Übertragungswege ▪ Expositionsprophylaxe 	5
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stressmanagement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzentrationsmangel ▪ Burnout-Syndrom ▪ Infektionen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fieberbläschen ▪ Kopflausbefall ▪ Madenwurminfektion ▪ Bettwanzen ▪ Windpocken 	8 7
b1 Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infektionen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkstoffgruppen Impfprophylaxe, medikamentöse Prophylaxe, Antibiotika, Virustatika ▪ Hormonelle Erkrankungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkstoffgruppen Schilddrüsenhormone / Thyreostatika, Insulin, Orale Antidiabetika, Glukokortikoide ▪ Weitere wichtige Erkrankungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkstoffgruppen Antidementiva, Parkinsontherapeutika, Amphetamine 	15 15 10
c4 Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chronische Krankheiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ AIDS ▪ Multiple Sklerose ▪ Transplantationspatient ▪ Tumorpatient 	20

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Praxisauftrag Betrieb (5. Semester)	Inhalt üK
<p>Eine Präventionskampagne in deiner Apotheke gestalten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beispiele aktueller vergangener und geplanter Präventionskampagnen ▪ Themenvorschläge für eine Kampagne ▪ Identifikation und Umsetzung von Massnahmen ▪ Konzept, Durchführung und Dokumentation einer Evaluation 	

Reisende

5 Lektionen

Situationen

- Eine Familie möchte in Afrika Ferien machen. Worauf sollen sie besonders achten, damit sie gesund bleiben?

[a2.7] beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet entsprechende Präventionsmassnahmen und Produkte ab. (K4)

Aufbau und Unterscheidung von Krankheitserregern:

Bakterien vermehren sich durch Zellteilung, gibt es in unterschiedlichsten Formen (Escherichia coli, Salmonella, Streptococcus)

Viren sehr einfacher Aufbau, kein eigener Stoffwechsel, brauchen für die Vermehrung eine Wirtszelle, die geschädigt wird (Coronaviren, Herpesviren, Hepatitis-Virus, HI-Virus, Influenzaviren)

Definition Epidemien und Pandemien

Übertragbare Krankheiten und ihre Übertragungswege sind:

Verletzung der Haut: Tetanus, Sepsis; FSME, Lyme Borreliose (durch Zecken), Malaria (durch Mücken); AIDS, Hepatitis B (durch genutzte Spritzen)

Expositionsprophylaxe: Repellentien (Zecken, Mücken), Moskitonetz (Mücken), korrekte Zeckenentfernung so früh wie möglich, Desinfektion, Wundreinigung

Tröpfchen: Röteln, Masern, Windpocken; Influenza; Covid-19
Expositionsprophylaxe: Hygiene, Abstand, Mundschutz, Quarantäne

Schmierinfektionen: Typhus, Hepatitis A, Infektion durch Würmer
Expositionsprophylaxe: Hygiene, Wasserfilter, boil it, cook it, peel it or forget it

Sexualkontakt: AIDS, Hepatitis B, Gonorrhöe, Syphilis
Expositionsprophylaxe: Kondome benutzen

Beschreibung der Krankheiten siehe HK a.3 und HK b.1
Weitere Prophylaxemöglichkeiten: Impfprophylaxe, medikamentöse Prophylaxe s. HK b

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezept-pflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Stressmanagement

8 Lektionen

Situationen

- Ein etwa 40jähriger Mann wünscht ein Aufbaumittel, da er im Moment den Eindruck hat, dass er sich kaum von den vielen Terminen erholen und allgemein nur schlecht konzentrieren kann.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Konzentrationsmangel

Symptome: Vorübergehende geschwächte Fähigkeit, sich auf eine Sache zu konzentrieren, Konzentrationsmangel

Pathologie: Ursachen: Stress, zu wenig Schlaf, falsche Ernährung, hoher Fernsehkonsum, Medikamente, psychische Überbelastung, Bewegungsmangel, Nährstoffmangel, Durchblutungsstörungen. Abgrenzung zu einer Demenz oder Alzheimererkrankung oder ADHS

Burnout-Syndrom

Symptome: Schlafstörungen, Verleugnung eigener Bedürfnisse, Einschränkung sozialer Kontakte, erhöhtes berufliches Engagement, psychosomatische Beschwerden, depressive Symptome, chronische Erschöpfung

Pathologie: Ursachen: Arbeitsverdichtung, Stress, schlechte Arbeitsorganisation, Mobbing, familiäre Belastung oder Erkrankungen. Phasen des Burnouts beschreiben. Therapie: multimodale Therapie mit Psychopharmaka, Phytopharmaka, Verhaltenstherapie, Psychotherapie. Burnout-Prävention mit Coping-Strategien, Resilienz

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Konzentrationsmangel

Phytopharmaka: Rosenwurz, Ginseng, Taigawurzel Beruhigungsmittel: Baldrian, Hopfen, Passionsblume, Melisse
Antidepressiva: Johanniskraut, Anxiolytika: Kava, Spasmolytika: Pestwurz. Q10, Phosphatidylserin, ungesättigte

Fettsäuren (Omega-3, Omega-6 Fettsäuren), Nachtkerzenöl

Beruhigungsmittel: Antihistaminika, Vitamine: Vitamin-B-Komplex, Stärkungsmittel

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

Konzentrationsmangel

Guarana / Coffein: Schlafstörungen

Stärkungsmittel: Hypervitaminosen

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Schüssler Philosophie erklären:

Begründer der Therapie. Prinzip der Philosophie (Mineralstofftherapie, Potenzierung, Substitutionstherapie).

Funktion und Ergänzungsmittel (Beispielhafte Funktionen besprechen). Mittelwahl (mit Austesten, nach Symptomen, nach Antlitzanalyse). Anwendung und Dosierung. Laktoseintoleranz. Äusserliche Anwendung. Schüssler Trios (Beispiel besprechen)

Beispiel: Stress, Anspannung, Burn Out, ADHS, Nervenschwäche: Mischung für den inneren Ausgleich (Nr. 2, 5, 7)

Infektionen

7 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde ist im Moment sehr gestresst. Nun spürt er ein starkes Ziehen im Bereich der Lippen.
- Eine Mutter klagt darüber, dass ihr 4jähriges Kind sich ständig kratzt.

[a3.1] schliesst aufgrund der vom Kunden beschriebenen Symptome und dem Wissen in Anatomie, Physiologie und Pathologie auf mögliche (verbreitete) Erkrankungen. (K4)

Fieberbläschen

Symptome: Jucken, Brennen an den Lippen, Bläschen an den Lippen, später verkrustete Bläschen

Anatomie: Wichtigste Anatomie Herpes-simples-Virus Typ 1 und 2. Unterscheidung in Lippen und Genital-Herpes.

Pathologie: Erstinfektionen und akuter Schub, Komplikationen. Übertragung durch engen körperlichen Kontakt. Viren bleiben lebenslang im Nervengewebe. Risikofaktoren für akuten Schub. Komplikationen

Kopflausbefall

Symptome: Juckreiz der Kopfhaut, leere Eihüllen

Anatomie und Lebenszyklus der Kopflaus

Pathologie: Übertragung der Kopfläuse, Prophylaxe einer Übertragung

Madenwurminfektion

Symptome: Appetitlosigkeit, nächtlicher Juckreiz im Analbereich, Schlaflosigkeit, Müdigkeit

Anatomie / Physiologie: Madenwurm und Spulwurm, Zyklus Madenwurm

Pathologie: Verlauf der Erkrankung, Übertragung: anal-oral, Schmierinfektion, Inhalation der Eier, orale Aufnahme der Eier, Komplikationen. Risikofaktoren. Enge Kontaktpersonen (Familien-, Gruppenmitglieder) sollen nach Möglichkeit immer mitbehandelt werden. Wiederholung der Behandlung nach 2-3 Wochen.

Bettwanzen

Symptome: Stiche in der Haut in Reihen angeordnet. Die Stiche jucken, sind rot, schwellen an. Psychische Belastung

Anatomie/Physiologie: Anatomie und Lebenszyklus der Bettwanze

Pathologie: Komplikation, Übertragung

Eliminierung durch professionellen Kammerjäger

Windpocken

Symptome: erhöhte Temperatur, Krankheitsgefühl, Müdigkeit, typischer Hautausschlag (Bläschen, welche aufbrechen und verkrusten) am ganzen Körper. Juckreiz
Pathologie: virale Infektionskrankheit, Varicella-Zoster-Virus. Komplikation: schwerer Verlauf bei Erwachsenen, Schwangeren. Gürtelrose bei Reaktivierung im Erwachsenenalter
Übertragung: über Atemwegssekret oder über die Flüssigkeit aus den Bläschen. Inkubationszeit zwischen 8 bis 28 Tagen. Vorbeugung: Windpockenimpfung

[a3.2] leitet von der Symptomatik Massnahmen und Produkte, insbesondere auch aus dem Bereich der Phytotherapie, zu deren Behandlung ab. (K4)

Fieberbläschen

Antivirale Wirkstoffe: Aciclovir, Penciclovir, andere: Zinksulfat, Phytopharmaka: Melisse, Rhabarber, Salbei, Menthol, Sonnenschutzmittel

Kopflausbefall

Insektizide: Permethrin

Physikalische Mittel: z.B. Silikonöle mit Dimeticon

Pflanzliche Präparate mit pflanzlichen Ölen

Madenwurminfektion

Wurmmittel, Juckreizstillende Mittel

Bettwanzen

Mittel gegen Juckreiz, topische Glukokortikoide, Antihistaminika. Menthol, Gerbstoffe, Desinfektionsmittel

Windpocken:

Gegen Juckreiz: weisse Schüttelmixtur, Gerbstoffe, Antihistaminika, Mentholpuder, Zinksalben, Analgetika

Massnahmen: kalte Umschläge, Nägel kurz schneiden

[a3.3] beschreibt die Interaktionen, unerwünschten Arzneimittelwirkungen und Kontraindikationen der wichtigsten rezeptfreien Medikamente und leitet daraus deren Anwendung in einer für den Kunden verständlichen Sprache ab. (K4)

Alle Krankheiten

Erklärung der Anwendung der aktuellen rezeptfreien Medikamente gemäss a3.2

Fieberbläschen: Therapie und Prophylaxe mit Lysin

Bettwanzen: Vorbeugung von Superinfektionen mit Desinfektionsmitteln. Nicht kratzen

[a3.4] beschreibt die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Kinder, Schwangere, aktive Personen, Senioren, Reisende) und leitet davon entsprechend abgestimmte Produkte und Zusatzempfehlungen ab. (K4)

Kinder: Kopflausbefall → Prophylaxe, Übertragung der Läuse, Behandlungsschema

Kinder Wurminfektion → Prophylaxe, Therapieschema

Bettwanzen → Tipps zur Verhinderung eines Befalls für Reisende

[a3.5] zeigt anhand von Fallbeispielen den Nutzen von Therapieergänzungen auf. (K4)

Schüsslersalze: Nr. 3 (akute Entzündung), Nr. 4 (zweite Stufe Entzündung), Nr. 6 (dritte Stufe/chronische Entzündung)

Handlungskompetenzbereich b:

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln

Handlungskompetenz b1: Medikamente nach Verordnung bereitstellen, den Kundinnen und Kunden erklären und unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers abgeben.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt die Verordnung entgegen, prüft deren Gültigkeit und die Verfügbarkeit der verordneten Medikamente, stellt die Medikamente bereit und beschriftet sie gemäss Verordnung. Vor der Abgabe an den Patienten unterbreitet sie/er die Medikamente dem Apotheker zur Validierung. Sie/er übergibt die Medikamente anschliessend dem Patienten und erklärt ihm die korrekte Einnahme, informiert ihn über all-fällige Vorsichtsmassnahmen, bekannte Nebenwirkungen und das Verhalten bei deren Auftreten. Sie/er informiert den Patienten über die verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Infektionen

15 Lektionen

Situationen

- Auf dem Rezept eines Kunden ist ein Antibiotikum verordnet. In der Patientenhistorie sehen Sie, dass für diesen Kunden eine Penicillin-Allergie notiert wurde. Zusätzlich möchte er wissen, ob er sich gegen die Erkrankung impfen lassen kann.
- Auf einem Rezept ist Valaciclovir zur peroralen Einnahme verordnet.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Impfprophylaxe: aktive Impfung werden Antigene (lebend, abgetötet, fragmentiert) verabreicht, ermöglicht Aufbau von Antikörpern, Gedächtniszellen; erfolgt meist über Grundimmunisierung und regelmässigen Booster-Impfungen

Indikationsbereich: zum Beispiel Typhus (Lebendimpfstoff), FSME, Hepatitis A, B

Passive Impfung werden Antikörper verabreicht, deren Wirkung setzt unmittelbar ein, können auch therapeutisch verwendet werden, Schutz hält nur ein paar Monate an

Indikationsbereich: Tetanus, Hepatitis B

Indikation: FSME

Anatomie / Physiologie : RNA-Virus

Pathologie: Symptome: Zweiphasiger Krankheitsverlauf mit asymptomatischem Verlauf oder mit zweiphasige Krankheitsverlauf: Grippe-symptomen danach asymptomatische Phase oder Hirnhautentzündung. Übertragungsweg. Komplikation. Expositionsprophylaxe (s. HKa2). Keine symptomatische Therapie

Medikamentöse Prophylaxe: Medikamente werden prophylaktisch eingenommen, damit ihre Wirkung sofort einsetzen kann, sollte der Organismus mit Krankheitserregern in Kontakt kommen.

Indikation: Malariaprophylaxe; PEP (post expositions prophylaxe gegen HIV; wird nach möglicher Exposition genommen); PrEP (prae expositions prophylaxe gegen HIV; wird vor möglicher Exposition genommen)

Wirkstoffgruppe: Therapeutische Gruppe: Antibiotika (Beta-Lactam-Antibiotika, Chinolone, Folsäure-Antagonisten, Makrolide, Nitrofurane, Tetracykline), Zuordnung der Spezialitäten zu der therapeutischen Gruppe der Antibiotika, nicht zu den Wirkstoffgruppen. Grundprinzip: Wachstum von Bakterien hemmen oder sie abtöten.

Indikation Typhus

Pathologie: Meldepflichtige Krankheit durch Salmonella Thyphi. Symptome: Fieber, Obstipation dann Durchfälle, Hautausschlag. Übertragungsweg: fäkal-oral, Expositionsprophylaxe (s. HKa2), Inkubationszeit.

Indikation Lyme Borreliose

Pathologie: Borrelia burgdorferi, welches durch Zeckenarten übertragen wird. Übertragungszeit. Symptome: Lokales Geschehen (Erythema migrans) bis zu einer systemischen Beteiligung. Grobe Einteilung in die drei Stadien. Expositionsprophylaxe (s. HK a2)

Weitere Indikationen: z.B. Harnwegsinfekte, Atemwegsinfekte, Hautinfekte

Wirkstoffgruppe: Therapeutische Gruppe Antibiotika (Mefloquin, Chloroquin, Doxycyclin)

Indikation: Malaria-Therapie und -Prophylaxe

Anatomie / Physiologie: Entwicklungszyklus der Plasmodien (ohne Bezeichnung der verschiedenen Entwicklungsformen beim Wirtswechsel). Übertragungsweg.

Pathologie: Symptome: Fieber, Schüttelfrost, Schweissausbrüche, Kopf- und Gliederschmerzen, Durchfall. Inkubationszeit. Expositionsprophylaxe (s. HK a2)

Wirkstoffgruppe: Virustatika (Keine Zuordnung der Spezialitäten zu den Wirkstoffgruppen)

Andere: Biologicals

Indikation: Hepatitis

Anatomie / Physiologie: Hepatitis-A-Virus, Hepatitis-B-Virus. Übertragungswege fäkal-oral, über direkten Blutkontakt, sexuelle Übertragung. Expositionsprophylaxe (s. HKa2)

Pathologie: Unterscheidung in Hepatitis A und B. Symptome: akute Leberentzündung mit Müdigkeit, Schmerzen, Fieber, Übelkeit, Erbrechen, Appetitmangel, Gelbsucht, auch asymptomatisch bei Hepatitis B. Dauer der Erkrankung

Weitere Indikationen: HIV-Infektion (siehe HK c), Herpes-Infektion, Grippe

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antibiotika: Penicillinallergie. IA der Antibiotika mit Kontrazeptiva / Antazida / Mineralstoffe.

Allgemeine Unerwünschte Nebenwirkungen Antibiotika (GI-Störungen, Überempfindlichkeitsreaktionen, Candidainfektionen, Hautausschläge)

Wechselwirkung mit Nahrung: Einnahmezeitpunkt Antibiotika

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Korrekte Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Resistenzproblematik → Therapien sollen nicht unterbrochen werden, Einnahme regelmässig erfolgen, solange wie vom Arzt verordnet

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Aus Gründen der Stabilität werden Antibiotika-Suspensionen erst kurz vor Gebrauch hergestellt (Verfall, Lagerung beachten)

Situationen

- Ein Kunde löst ein Rezept ein, auf dem L-Thyroxin verordnet ist. Der Kunde ist etwas verwundert, dass der Arzt eine neue Spezialität / Dosierung notiert hat, denn er war mit seinem bisherigen Produkt sehr zufrieden
- Ein Diabetiker hat bis jetzt orale Antidiabetika verordnet bekommen. Nun hat er neu ein Medikament bekommen, das er injizieren muss.
- Eine Kundin löst ein Rezept ein für Prednison 50mg. Nach einer vorangegangenen mehrwöchigen Therapie soll sie nun das Medikament ausschleichen.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Schilddrüsenhormone (Levothyroxin) Substitution Schilddrüsenhormon, Thyreostatika (Hemmen Hormonbildung und -Freisetzung in der Schilddrüse)

Anatomie / Physiologie: Definition Hormon, hormoneller Regelkreis mit negativer Rückkopplung. Definition Drüsen (Hypophyse, Schilddrüse, Nebennieren, Inselzellen des Pankreas, Hoden, Ovar)

Indikation: Schilddrüsenunter- / überfunktion.

Pathologie: Hypothyreose als Folge einer Autoimmunreaktion, von Operationen oder Störung der Hypophyse-Hypothalamus-Achse. Symptome: Müdigkeit, Appetitlosigkeit, Gewichtszunahme, Haarausfall, Bradykardie, Obstipation.

Hyperthyreose: Überfunktion der Schilddrüse durch eine Schilddrüsenautonomie oder ein Morbus Basedow. Symptome: Erregung, Hyperaktivität, Schlafstörungen, Arrhythmien, Hypertonie, Tremor, Gewichtsverlust, Durchfall.

Wirkstoffgruppe: Humaninsulin, Insulin-Analoga, Mischinsuline (Zuordnung der Spezialitäten nach pharmakokinetischen Eigenschaften, Substitution Hormon)

Indikation: Diabetes Typ 1

Anatomie / Physiologie: Pankreas als Drüse (endokrin und exokrin). Produktion von Insulin und Glukagon mit einfachem Aufbau, Eigenschaften und Wirkungen. Regelkreis des Blutzuckers. Unterscheidung der pharmakokinetischen Eigenschaften von Insulinprodukten (Mahlzeiteninsuline, Basalinsuline). Physiologische und pathologische Blutzuckerwerte. HbA1c-Wert.

Pathologie: Chronische Stoffwechselerkrankung, fehlende Ausschüttung von Insulin. Autoimmunerkrankung.

Symptome: Durst, Hunger, Vermehrtes Wasserlassen, Müdigkeit. Manifestation der Erkrankung (in der Regel im Kindes- oder Jugendalter). Häufigkeit der Erkrankung. Spätfolgen siehe Typ 2

Wirkstoffgruppe: orale Antidiabetika (Grundwirkprinzipien: Reduktion hepatischer Glukosebildung, Förderung Insulinsekretion, Verminderung Insulinresistenz, Verminderung Glukagonausschüttung, Erhöhung Sättigungsgefühl, Förderung Ausscheidung von Glucose. Keine direkte Zuordnung der Spezialitäten), Insuline siehe Typ 1

Indikation: Diabetes Typ 2

Pathologie: Ungenügendes Ansprechen des Körpers auf Insulin (Insulinresistenz) und daraus resultiert Hyperglykämie. Langfristig verminderte Insulinsekretion. Symptome (schleichend auftretend): Durst, Hunger, Vermehrtes Wasserlassen, Müdigkeit, Spätfolgen: Schlechte Wundheilung, Taubheitsgefühl in Füßen, Erblindung, Niereninsuffizienz

Risikofaktoren: Übergewicht, mangelnde Aktivität, ungesunde Ernährung. Komplikation mit Herzinfarkt, Nierenerkrankung, Erblindung. Nichtmedikamentöse Massnahmen

Wirkstoffgruppe: Glukokortikoide (diese werden hier substituiert, aber häufig als Antiphlogistika oder Immunsuppressiva längerfristig angewendet)

Indikation: Nebenniereninsuffizienz

Anatomie / Physiologie: Nebenniere (Rinde/Mark) als Drüse mit Produktion von Steroidhormonen (Mineralkortikoiden, Glukokortikoiden, Androgene) und der Neurohormone (Adrenalin und Noradrenalin). Beschreibung der Wirkung von Adrenalin und Glukokortikoiden.

Pathologie: nach Operationen, längerfristiger Glukokortikoid-Therapie (deshalb müssen diese ausgeschlossen werden)

Weitere Indikationen: Rheumatische Erkrankungen, Autoimmunerkrankungen, Hautkrankheiten, allergische Erkrankungen, Atemwegserkrankungen

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Schilddrüsenhormone:

Keine gleichzeitige Einnahme von Medikamenten, Nahrungsergänzungsmittel, Kaffee oder Milch. IA mit Calcium- und Eisenpräparaten, Antazida

UAW: Nervosität, Schlaflosigkeit, Durchfall, Schwitzen, Gewichtsverlust, Herzrhythmusstörungen

Glukokortikoide: KI schwere Osteoporose, Magen- und Darmgeschwüre, Diabetes mellitus, schwere Hypertonie, Virusinfektionen

UAW auf das Immunsystem (erhöhte Infektanfälligkeit), Augen (Glaukom, Katarakt), Gastrointestinaltrakt (Ulcus), Haut (verzögerte Zellproliferation, Wundheilung, Knochen (Osteoporose)

Insulin: KI bei Hypoglykämie

UAW: Hypoglykämie

Orale Antidiabetika: Übelkeit, Erbrechen, Durchfall

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Schilddrüsenhormon: Missbrauch als Schlankheitsmittel. Einnahme täglich morgens mindestens 30 Minuten vor dem Frühstück, keine gleichzeitige Einnahme mit anderen Medikamenten

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Unterscheidung Injektionslösungen, Infusionslösungen und Implantate

Pen-Nadeln: sterile, feine Nadel zur subkutanen Verabreichung von Insulin. Die Nadeln sind für den Einmalgebrauch Unterscheidung der Nadeln in Bezug auf die Länge und Durchmesser. Universalnadeln oder produktespezifische Nadeln

Weitere Möglichkeiten: Insulinpumpen

Blutzuckermessung:

Blutzuckermessgeräte, Lanzetten, Blutzuckerteststreifen → die konkrete Anwendung erfolgt im ÜK



Situationen

- Ein Kunde kommt nach einem Aufenthalt in einer spezialisierten Klinik mit einem neuen Dauerrezept zu ihnen. Sie erklären ihm ausführlich die verschiedenen Anwendungsformen.
- Eine Mutter erzählt Ihnen, dass ihre Tochter keinen Appetit mehr hat und zunehmend Gewicht verliert. Es ist ihr aufgefallen, seit die Tochter die neue ärztlich verschriebene Therapie begonnen hat.

[b1.3] erkennt aufgrund der Verordnung, auf Basis des Wissens in Anatomie, Physiologie und Pathologie sowie des Grundwissens zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen, welche Erkrankungen (Indikationsgebiet) behandelt werden. (K3)

Wirkstoffgruppe: Antidementiva

Weitere Gruppen: Ginkgo, Antidepressiva, Neuroleptika (Zuordnung der Spezialitäten zu den therapeutischen Gruppen, keine Zuteilung zu den Wirkstoffgruppen)

Indikation: Alzheimer

Anatomie / Physiologie: Strukturelle Veränderung und Zerstörung der Nervenzellen des Gehirns und ihrer Verbindungen untereinander. Zwei Proteine verantwortlich für die Zellzerstörung und entzündliche Prozesse (Beta-Amyloid, Tau-Protein)

Pathologie: Symptome: Fortschreitenden Verlust des Erinnerungsvermögens und der mentalen und kognitiven Fähigkeiten. Nur symptomatische Therapie und keine kausale. Häufigkeit der Erkrankung. Risikofaktoren: Fortgeschrittenes Alter, Weibliches Geschlecht, Vererbung, Kopfverletzung, Umweltfaktoren, ungesunder Lebensstil

Wirkstoffgruppe: Parkinsontherapeutika (z.B. Dopaminagonisten) wirken direkt oder indirekt dopaminerg

Weitere Gruppen: Anticholinergika (verringern vegetative Symptome)

Zuteilung der Spezialitäten zu den therapeutischen Gruppen, keine Zuteilung zu den Wirkstoffgruppen.

Indikation: Parkinson

Anatomie / Physiologie: Dopaminmangel (mit relativem Acetylcholinüberschuss). Veränderte Konzentration anderer Neurotransmitter (Serotonin, Noradrenalin)

Pathologie: Neurodegenerative Erkrankung. Symptome: Motorik (Hypokinese, Bradykinese, Rigor, Tremor), psychische, sensorische und vegetative Funktionsstörungen (erhöhter Speichelfluss). Keine kausale Therapie nur symptomatisch. Verlauf der Erkrankung. Alter. Komplikation. On-Off-Phänomen (plötzlicher Wechsel von guter Beweglichkeit zur Unbeweglichkeit). Freezing (plötzliche Bewegungsblockaden)

Wirkstoffgruppe: Amphetamine (Sympathikus aktivierende Wirkung, paradoxe Wirkung, Effekt beruht auf Interaktion mit Neurotransmittersystem im Gehirn)

Indikation: ADHS

Anatomie / Physiologie: Entwicklungsstörung des ZNS

Pathologie: Symptome: Unaufmerksamkeit, Hyperaktivität, Impulsivität, emotionale Probleme. Risikofaktoren:

Rauchen und Alkohol in SS, Umweltgifte, Frühgeburt, Gehirnschädigung, Unterscheidung ADHS und ADH.

Nicht-medikamentöse Behandlung (Psychoedukation, Verhaltenstherapie, Psychotherapie)

[b1.4] beschreibt die Bedeutung von unerwünschten Wirkungen, Interaktionen und Kontraindikationen für die Abgabe von Medikamenten. (K2)

Antiparkinsonmittel: UAW: Tiefer Blutdruck, zentralnervöse Störungen, gastrointestinale Störungen (Mundtrockenheit, Übelkeit, Verstopfung)

Amphetamine: IA mit Alkohol, UAW: Nervosität, Schlaflosigkeit, Kopfschmerzen, Psychosen, Herzrhythmusstörungen, Erhöhung Blutdruck, Mundtrockenheit, Appetitlosigkeit

[b1.9] beschreibt zu häufig verordneten Wirkstoffgruppen deren korrekte Anwendung, informiert über allfällige Vorsichtsmassnahmen und legt die Möglichkeiten therapieergänzender Massnahmen und Produkte dar. (K4)

Anwendung der besprochenen Spezialitäten

Amphetamine

Vorsicht: Missbrauch als Rauschmittel

[b1.10] beschreibt die galenischen Formen, deren Eigenschaften (Vor- und Nachteile) und begründet deren Verwendung den Kunden-bedürfnissen entsprechend. (K4)

Dispersible Tabletten bei Schluckproblemen, Transdermale Pflaster, retardierte Formen

Handlungskompetenzbereich c: Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen

Handlungskompetenz c4: Chronisch kranke Patientinnen und Patienten gemäss Vorgaben betreuen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke organisiert Therapiebetreuung nach Vorgaben und informiert die Patienten. Sie/er überprüft die Therapietreue, erinnert den Patienten an Termine und stellt die Medikamente für die Therapie bereit (Wochendosiersystem). Sie/er dokumentiert den Verlauf der Therapie, erkennt Unregelmässigkeiten, reagiert darauf und informiert den Apotheker.

Praxisauftrag Betrieb	Inhalt üK

Chronische Krankheiten

20 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde löst ein Rezept für drei antivirale Medikamente ein.
- Eine Kundin beansprucht immer wieder viel Zeit und Aufmerksamkeit, da der Arzt ihre Therapie und dementsprechend ihre Verordnungen immer wieder dem Krankheitsverlauf anpassen muss.

[c4.1] beschreibt die gängigsten chronischen Krankheiten, deren Besonderheiten und Behandlung. (K2)

Beschreibung der Krankheiten, Besonderheiten und Behandlung der folgenden Erkrankungen → wird auch in a3, b1 bearbeitet

AIDS

Pathologie: Zerstörung des Immunsystems mit Untergang der T-Helfer-Zellen durch HI Viren. Immundefizienz und opportunistische Infektionen. Knapper Krankheitsverlauf. Übertragungsweg. Expositionsprophylaxe und HIV-Präexpositionsprophylaxe. Epidemiologie. HIV Selbsttest mit Nutzen und Risiken.

Wirkstoffe: Antivirale Mittel (Keine Zuordnung der Spezialitäten zu den Wirkstoffgruppen). Virustatika sind kausal und direkt gegen Viren wirksam. Beeinflussung der Virusvermehrung und Verhinderung der weiteren Ausbreitung. Wirkstoffe in der Regel selektiv für ein Virus. Kein genauer Wirkmechanismus. Resistenzentwicklung

Multiple Sklerose:

Symptome: Schwäche, Taubheitsgefühl, Sehstörungen, Augenschmerzen, Nervenschmerzen, Gleichgewichtsstörungen, Sprech- und Schluckstörungen, Schwindel, Harninkontinenz. Verlauf: Schubförmig und wiederkehrend oder kontinuierlich fortschreitend. Komplikationen: Muskelspasmen, Lähmungen, kognitive Einbussen, Depressionen, Epilepsie. Ursachen: Degenerative, fortschreitende und entzündliche Autoimmunerkrankung des ZNS. Myelinscheiden der Nervenzellen werden angegriffen und die Nerven geschädigt. Häufig Frauen zwischen 20 und 45 Jahren. Therapie: Schubbehandlung (Glukokortikoide), Basistherapie (Interferone, Immunmodulatoren, Monoklonale Antikörper), symptomatische Therapie (Muskelrelaxantien, Antidepressiva, Antikonvulsiva, Parasympatholytika, Cannabis-Mundspray)

Transplantationspatientin/-patient:

Definition Transplantation. Todspende / Lebendspende. Feststellung des Todes. Rechtliche Grundlage (Transplantationsverordnung, Organzuteilungsverordnung). Organe, Gewebe und Zellen zum Transplantieren definieren (Herz, Lunge, Leber, Nieren). Organspendeausweis. Therapie: Immunsuppressiva. Transplantationsabstossung

Tumorpatientin/-patient:

Definition Tumor. Einteilung nach Wachstumsverhalten (Benigne Tumore und maligne Tumore). Begriff: Metastasen.

Beispiele: Prostatakrebs, Darmkrebs, Brustkrebs (Beschreibung Symptome, klinischer Verlauf). Therapie (Operation, Chemotherapie, Strahlentherapie) Unterscheidung kurative und palliative Therapie. Allgemeine UAW der Tumortherapie.

Faktoren, um das Krebsrisiko zu senken (Rauchen, Übergewicht, Sonnenschutz (Hautkrebs), Impfung (Gebärmutterhalskrebs). Vorsorge und Früherkennung

Fremdsprachenlehrplan für die Berufsfachschulen Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ

Deutsch



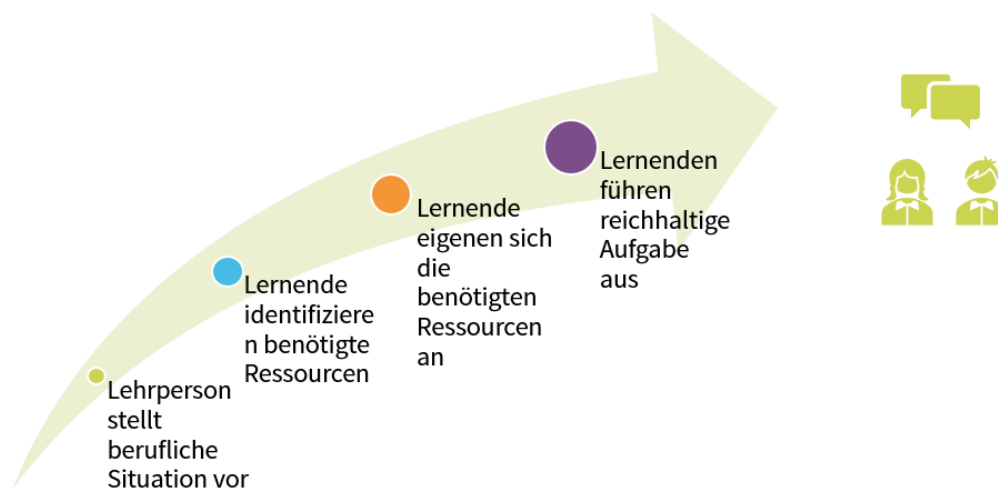
Vorwort

Liebe Fremdsprachenlehrpersonen

Wie im Vorwort des Lehrplans erläutert, ist das Ziel der beruflichen Grundbildung die Entwicklung der Kompetenzen, um in berufstypischen Situationen eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel zu handeln. Dies gilt auf für die Bewältigung entsprechender Situationen in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch.

Aus diesem Grund wurden aus den berufstypischen Situationen für den Berufskundeunterricht (vgl. erster Teil dieses Lehrplans) Situationen ausgewählt, welche typischerweise auch in einer Fremdsprache in den Apotheken auftreten. Eine Arbeitsgruppe bestehend aus Fremdsprachenlehrpersonen hat zu diesen Situationen entsprechende Lerneinheiten mit Fachbegriffen und sogenannten Chunks erarbeitet.

Der Fokus des Unterrichts zu diesen Lerneinheiten liegt auf der Inhaltsorientierung. Das Lernen ist auf die Anwendung der Fachbegriffe und die Kommunikation in der berufstypischen Situation ausgerichtet. Korrekturen erfolgen nach den Kriterien der kommunikativen Verständlichkeit. Die Grammatik spielt in diesen Situationen eine untergeordnete Funktion.



Das angestrebte Niveau zur Bewältigung der beruflichen Situationen im Rahmen der empfohlenen Lektionen pro Lerneinheiten ist B1 (mündlich).

In den verbleibenden Lektionen liegt der Fokus auf der Erhaltung des allgemeinen Sprachniveaus A2. Auch hierzu hat die Arbeitsgruppe mögliche Themen zusammengestellt, welche sich im Zusammenhang mit den Lerneinheiten im jeweiligen Semester zur Wiederholung eignen.

Insgesamt stehen pro Semester 20 Lektionen für den Fremdsprachenunterricht zur Verfügung.

Hinweise für die Umsetzung der Lerneinheiten:

- Die beruflichen Situationen sollen, wenn immer möglich, alle bearbeitet werden. Sie können bei Bedarf auf regionale Gegebenheiten angepasst werden.
- Da jede Lerneinheit in sich abgeschlossen ist, gibt es Wiederholungen bei den Chunks. Je nach Gegebenheiten werden diese im Verlauf des Fremdsprachenunterrichts wiederholt, vertieft oder weggelassen.

- Die Lerneinheiten dienen als Grundlage für die Vorbereitung des Fremdsprachenunterrichts. Der Fokus liegt auf der Bewältigung der beruflichen Situation. Je nach Niveau der Lernenden / Klasse, den verfügbaren Ressourcen sowie regionalen Gegebenheiten werden Fachbegriffe entsprechend ausgewählt. Dies heisst, dass nicht zwingend alle Fachbegriffe erlernt werden müssen.

Für den Erhalt des Sprachniveaus A2 kann die Lehrperson individuell ein geeignetes Lehrmittel auswählen.

Übersicht über die Lerneinheiten Fremdsprachen

1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Telefon bedienen	2
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Begrüssung <ul style="list-style-type: none"> ▪ GWP ▪ LINDAAFF 	4
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen. a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Sonnenbrand und Sonnenschutz	3
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Kosmetik <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trockene Haut ▪ Akne 	4
Spracherhalt Niveau A2		7

1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Schmerzen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rückenschmerzen ▪ Kopfschmerzen ▪ Sportverletzung 	5
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	Ernährung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nahrungsmittelergänzungen: Vitamine, Mineralstoffe 	3
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Bauchschmerzen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Übelkeit ▪ Erbrechen 	3
a4 Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren	Einfache Reklamation (optional)	3
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 9

2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Erkältung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnupfen ▪ Ohrenscherzen ▪ Halsscherzen 	8
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Augen und Allergien <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bindehautentzündung ▪ Allergien (Heuschnupfen) ▪ Flüssige Arzneiformen 	6
Spracherhalt Niveau A2		6

2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Zähne und Mundhygiene <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zahnscherzen ▪ Karies und Zahnpflegeprodukte 	3
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Windelausschlag <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pflegeprodukte 	4
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Säuglingsernährung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kolliken ▪ Milchersatzprodukte für Kleinkinder 	4
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren. a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	Verhütungsmittel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kondome, Gleitgel ▪ Antibabypille: Rezeptabklärung 	2
Spracherhalt Niveau A2		7

3. Lehrjahr 5. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Blasenentzündung: Rezeptabklärung (Repetition)	2
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Schlafprobleme <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work life balance 	4
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Hypotonie und Anämie	4
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechen-den Medikamente und Produkte verkaufen.	Stimmungsschwankungen	4
Spracherhalt Niveau A2		6

3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.	Reisekrankheiten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infektionen ▪ Impfung und Prophylaxe ▪ Malaria / Mückenstiche ▪ Durchfall 	10
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Juckreiz <ul style="list-style-type: none"> ▪ Läuse ▪ Bettwanzen 	2
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.	Diabetes (optional) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insulin ▪ Diabetestypen 	2
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 8

1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen

Telefon

2 Lektionen

Situation

- Eine englischsprachige Mutter ruft während einer Autofahrt mit schlechtem Empfang über die Freisprechanlage in der Apotheke an. Sie erklärt, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt und fragt, ob sie etwas haben, das helfen könnte.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p>... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und verhandelt mit englischsprachigen Kunden ... reagiert angemessen, auch wenn er/sie Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen ... versteht die englische Rechtschreibung ... versteht Zahlen</p>	
<p>... versteht die englische Rechtschreibung ... versteht Zahlen ... beantwortet Telefonanrufe auf Englisch ... kann sagen, wer er/sie ist und für wen er/sie arbeitet ... macht sich Notizen, um den Anrufer zurückzurufen ... weiß, wie man einen Anruf weiterleitet ... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und interagiert mit englischsprachigen Kunden ... reagiert angemessen, auch wenn er Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Wie man das Telefon abnimmt (Konventionen), einen Namen/Notizen aufnimmt, sich und seine Apotheke vorstellt, einen Anruf weiterleitet</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Könnten Sie bitte ein bisschen langsamer sprechen? • Es tut mir leid, aber ich habe das nicht verstanden/mitbekommen. • Könnten Sie das bitte wiederholen? • Es tut mir leid, aber mein Englisch ist nicht sehr gut, ich bin noch in der Ausbildung. • XY, hier spricht ZY. • Kann mein Kollege/die Apothekerin Sie am Montag/xy zurückrufen? • Können Sie später noch einmal anrufen, wenn mein Kollege/die Apothekerin Zeit für Sie hat? • Bitte bleiben Sie in der Leitung, während ich Sie durchstelle. • Habe ich Sie richtig verstanden, Sie sagten...

	<ul style="list-style-type: none"> Nur um sicher zu sein, dass ich verstanden habe, was Sie sagen... Bitte bleiben Sie einen Moment dran, ich stelle Sie zu xy durch. <p>Allgemein: Buchstabieren, Zahlen</p>
--	--

Begrüssung

4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde fragt nach einem Produkt für seine Symptome, die er Ihnen unklar beschreibt.
- Ein Kunde betritt die Apotheke und fragt nach einem ganz bestimmten Produkt. Sie stellen ein paar klärende Fragen. Der Kunde reagiert mürrisch und antwortet: "Das geht Sie nichts an".

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p>... empfängt Kunden freundlich und professionell in einer Apotheke ... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis ... reagiert korrekt auf gegebene Antworten</p>	
<p>... empfängt englischsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise</p> <p>... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis</p> <p>... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen</p> <p>... reagiert korrekt auf gegebene Antworten</p> <p>... setzt die nötige Professionalität und Seriosität ein - auch wenn ein Kunde unfreundlich, unkooperativ oder mürrisch ist</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Schmerzmittel, schwanger, stillend, flüssig (Lösung, Sirup), Creme, Salbe, Puder, Tablette, Dragee, Pille, Pflaster, Spray</p> <p>Kundentyp: Veganer, die Produkte ohne Tierversuche oder die umweltbewusst sind bevorzugen (z. B. Mikroplastik, Palmöl vermeiden, auf Bio-Produkte achten)</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen? Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann? Kann ich Ihnen etwas zeigen? Suchen Sie etwas Bestimmtes? Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen. Haben Sie Medikamente eingenommen? Haben Sie etwas getan, um die Schmerzen zu lindern? Für wen ist das Medikament bestimmt? Nehmen Sie noch andere Medikamente ein? Wissen Sie, wie man die Medikamente anwendet? Haben Sie / hat das Kind andere Krankheiten? Wie alt ist das Kind? Sind Sie möglicherweise schwanger oder stillen Sie? Wann ist das Problem zum ersten Mal aufgetreten? <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie wäre es mit... Haben Sie versucht... Warum ... Sie nicht <p>Allgemein: Fragen</p>

	seit/für
--	----------

<p>... Symptome richtig einschätzen ... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip und reagiert entsprechend auf die Antworten ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen</p>	
<p>... empfängt englischsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise ... beurteilt die Symptome richtig ... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip ... informiert den Kunden, dass er an einen Apotheker verwiesen werden muss. ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen ... reagiert korrekt auf die Antworten auf die LINDAAF-Fragen ... setzt die erforderliche Professionalität und Seriosität ein</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: LINDAAFF: Lokalisierung, Intensität, Natur/Art der Beschwerden, Dauer, Andere Symptome, Andere Krankheiten und Therapien, Verschlimmernde Faktoren, Verbessernde Faktoren. grundlegende Symptome verstehen: Kopfschmerzen, Schmerzen, Bauch-/Magen-/Bauchschmerzen, Allergie, Bänder, Bindehautentzündung, Blähungen, Blase, Bluterguss, Brennen, Durchfall, Erbrechen, Erkältung, Grippe, Temperatur/Fieber, schmerzende Gelenke/Glieder, (Haut-)Flecken/Unreinheiten, Pilze, Halsschmerzen, Heiserkeit, Heuschnupfen, Krämpfe, Krankheit, ansteckend, harmlos, Lebensmittelvergiftung, Magenverstimmung, Menstruations-/Periodenschmerzen, Migräne, Reisekrankheit, Märsen, Rötung, Schnittwunde, Schluckbeschwerden, Schlaflosigkeit, Hautabschürfung, Schwellung, Stuhlgang, Stuhlgang, Übelkeit, Übelkeit, Verdauungsstörungen, Verstauchung, Verstopfung, Wunde, Warze, Stachel, Zahnschmerzen</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen? • Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann? • Kann ich Ihnen etwas zeigen? • Suchen Sie etwas Bestimmtes? • Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen. • Darf ich fragen, für wen das ist? • Wofür ist es? • Wie lange haben Sie das schon? • Wie stark sind die Schmerzen? • Haben Sie noch andere Symptome? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? Haben Sie schon Medikamente eingenommen? • Gibt es etwas, das den Schmerz/das Problem verbessert oder verschlimmert? • Haben Sie Fieber? • Sind Sie gegen irgendetwas allergisch? • Wie alt ist das Kind? • Nehmen Sie noch andere Medikamente ein? • Welche Form der Medikation bevorzugen Sie? <p>Verweissätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es tut mir wirklich leid, aber ich kann Ihnen in dieser Angelegenheit nicht helfen. • Bitte warten Sie, während ich einen Apotheker hole. • Sie brauchen ein ärztliches Rezept für xy in der Schweiz <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie wäre es mit... • Haben Sie versucht... • Warum ... Sie nicht

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Sonnenbrand und Sonnenschutz

3 Lektionen

Situationen

- Ein Vater möchte ein Sonnenschutzmittel, das möglichst für die ganze Familie geeignet ist.
- Ein Mann hat einen Sonnenbrand auf den Schultern. Dieser ist sehr rot und brennt.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p>... ermittelt die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden in Bezug auf Sonnenschutz. ... bietet Informationen über verschiedene Sonnenschutzprodukte, die auf die Bedürfnisse und die Zielgruppe abgestimmt sind.</p>	
<p>... findet heraus, welche Bedürfnisse und Vorlieben der Kunde in Bezug auf Sonnenschutz hat. ... informiert je nach Bedarf und Zielgruppe über verschiedene Sonnenschutzprodukte. ... reagiert auf die Anfragen verschiedener Zielgruppen zu Sonnenschutzprodukten und passt sich der Situation an. ... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten ... berät weiter zum Thema Sonnenschutz</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Schädigung der Haut: Pigmentierung, UV-Strahlen, Hautalterung, Hautkrebs, Hauttypen Sonnenschutz: Chemische und mineralische Filter, LSF, UV-Index Sonnenschutzprodukte: Lotion, Cremes, abweisend, wasserfest, UV-A-Strahlen, Schutzfaktor Zielgruppen: Kinder, Reisende, Sportler</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Art von Sonnenschutz haben Sie in der Vergangenheit verwendet? • Wohin fahren Sie und wie viel Zeit werden Sie in der Sonne verbringen? • Werden Sie schwimmen gehen? • Treiben Sie Sport? • Halbfeste Darreichungsformen: Gel, Lotion, Creme... -> Anwendung, Vorteile/Nachteile, für bestimmte Zielgruppen. • "Für die Kinder würde ich xy empfehlen". • "Denken Sie daran, dass Sie sich nach xy Stunden wieder eincremen müssen". <p>Allgemein: -</p>

...kann die Ursachen, Symptome und den Schweregrad des Sonnenbrandes richtig einschätzen

...kennt die verschiedenen Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand und deren Vor- und Nachteile	
<p>...gibt die Ursachen, Symptome und den Schweregrad korrekt wieder (LINDAAFF).</p> <p>...erkundigt sich nach den Bedürfnissen zur Behandlung des Sonnenbrandes und versteht diese</p> <p>...stellt die verschiedenen Produkte zur Behandlung des Sonnenbrandes vor.</p> <p>...erklärt Vor-/Nachteile und Anwendung der Produkte</p> <p>...reagiert situationsangepasst auf die Fragen der verschiedenen Zielgruppen zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>...berät situationsangepasst über Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten</p> <p>... gibt weiterführende Hinweise zum Sonnenschutz</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Symptome: Sonnenbrand, Rötung, Brennen, Schälen der Haut, Verbrennungen 1. (Schmerzen) und 2. Grades (Blasenbildung), Hitze, Sonnenstich.</p> <p>Pathologie: Hautschäden, Hautalterung</p> <p>Produkte: Antihistaminika (lokal, systemisch), Lokalanästhetika, Wolfsmilch, Globuli</p> <p>Maßnahmen: Hautpflegemittel, kühlende galenische Form wählen, auf Feuchtigkeitsverlust achten, Wundversorgung, Schmerzmittel</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wann haben Sie sich den Sonnenbrand geholt? • Haben Sie schon etwas versucht? • Wie stark sind die Schmerzen? • Leiden Sie unter Erbrechen oder Austrocknung? • Erklären Sie die Anwendung: 1., 2., 3. • Vorbeugung, After-Sun-Produkte, Sonnenhut, Sonnenschirm, Sonnenbrille <p>Allgemein: -</p>

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Kosmetik

8 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter wünscht sich für ihre 14-jährige Tochter Kosmetikprodukte zur Behandlung ihrer Akne und zur Vorbeugung von Hautunreinheiten.
- Eine Kundin hat sehr trockene Haut. Sie wünscht sich Produkte, die dieses Problem lösen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... bietet umfassende Beratung zur Vorbeugung und Behandlung von Akne und empfiehlt verschiedene Gesichtspflegeprodukte	
<p>... erfährt etwas über das Alter, das Geschlecht und die Gewohnheiten der Tochter der Kundin</p> <p>... versteht den Zustand der Haut des Mädchens</p> <p>... erklärt die Faktoren, die Akne verursachen</p> <p>... erklärt, wie man die Haut im Gesicht reinigt und mit Feuchtigkeit versorgt</p> <p>... schlägt Produkte zur Behandlung von Akne vor</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Anatomie der Epidermis: das Gesicht, das Kinn, die Poren</p> <p>Symptome: Mitesser, Komedonen, Pusteln, Pickel, Talgproduktion, Bakterien</p> <p>Pathologie: Seborrhoe, in der Pubertät vor allem durch männliche Sexualhormone begünstigt, Störung der Keratinisierung, Behinderung des Talgabflusses, Einschluss von Bakterien.</p> <p>Ursache: Stress, aggressive Substanzen (z. B. Waschmittel), Seife</p> <p>Massnahmen: Reinigung, Entfettung und Desinfektion: Behandlung mit alkoholhaltigen Tonics, mild sauren seifenfreien Seifen, Peeling zur Reduzierung von Mitessern, nicht zerdrücken</p> <p>Produkte: Keratolytika, Antibiotikum (Benzoylperoxid), Teebaumöl, Hormontherapie mit Antibabypillen.</p> <p>Vorbeugende Massnahmen und Produkte: Tiefenreinigung und Reinigung der Haut/Erfrischung des Gesichts, Straffung der Haut (Reinigungsmilch, milde Seife, Reinigungsgel), gründliche Feuchtigkeitspflege mit speziellen Cremes (Tagescreme, Nachtcreme), Abschminken, Watte, Grundierung, Abdeckstift, Schönheitspackungen (Gesichtsmaske)</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wo haben Sie Pickel? Wie viele Pickel haben Sie?

	<ul style="list-style-type: none"> • Wie lange haben Sie dieses Problem schon? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? • Wann ist es besser oder schlechter geworden? • Welche Art von Ernährung haben Sie? • Womit reinigen und befeuchten Sie Ihre Haut? • Waren Sie bereits bei einem Arzt? • Creme auftragen..... mal pro Tag • Reinigen Sie Ihre Haut vor dem Schlafengehen mit • Wenn keine Besserung eintritt, wenden Sie sich an einen Dermatologen
--	---

... bietet verschiedene Heilmittel für gesunde und glatte Haut am ganzen Körper	
<p>... fragt den Kunden, wie er seine Haut pflegt</p> <p>... beschreibt, welche Faktoren die Haut trocken machen</p> <p>... empfiehlt verschiedene Produkte zur Pflege trockener Haut</p> <p>... bietet einige Ratschläge zur richtigen Ernährung und zum Baden.</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Die Haut unterscheidet sich in Porengröße, Elastizität, Feuchtigkeitsgehalt, Fettgehalt, Empfindlichkeit, Veränderungen durch Umwelteinflüsse, Alter, usw.</p> <p>Empfindlichkeit, Veränderungen unter dem Einfluss der Umwelt, Alter.</p> <p>Abweichung von gesunder Haut:</p> <p>Couperose (extrem empfindliche Gesichtshaut mit sichtbaren Äderchen) begünstigt durch Hitze, Reibung, Stress etc. / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen, grünliche Pigmente</p> <p>Cellulite (Störung der Hautunterseite) als Folge von Übergewicht, Durchblutungsstörungen, Bewegungsmangel usw. / Pflegeprodukte mit durchblutungsfördernden und bindegewebsstraffenden Zusätzen</p> <p>Dehnungsstreifen durch übermäßige Dehnung der Haut, hormonelle Veränderungen (Schwangerschaft) / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen</p> <p>Hautschäden verursacht durch:</p> <p>Aggressive Substanzen (z.B. Reinigungsmittel), trockene Luft: Feuchtigkeitsverlust, Abbau der Lipidbarriere, Seife, insbesondere Schädigung des Säureschutzmantels</p> <p>Reibung (Hühneraugen, Schwielen)</p> <p>Übermässiges Schwitzen</p> <p>Hautschutz durch:</p> <p>Schutz vor Hautalterung: Antioxidantien (z. B. Vitamin E, Coenzym Q10, Hyaluronsäure)</p> <p>Dehydrierung: feuchtigkeitsspendende Produkte (z. B. Ceramide, Mandelöl)</p> <p>Zerstörung des Säureschutzmantels: leicht saure Nicht-Seifen</p> <p>Übermässiges Schwitzen und starke Gerüche: Antitranspirantien, Deodorantien</p> <p>Galenische halbfeste Arzneimittel: Auswahl der Tiefenwirkung, der galenischen Form je nach Hautzustand, Hautentzündung oder Ort - Unterscheidung nach: Wasser- oder Fettgehalt (Fettsalbe (im engeren Sinne), W/O-Emulsion, O/W-Emulsion, Emulgel, Gel), Feststoffanteil (Paste, Cremepaste), Konsistenz, Viskosität (Lotion, Creme, Paste)</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie am ganzen Körper trockene Haut? • Für wie viele Tage? • Juckt es? • Ist Ihre Haut rot?

	<ul style="list-style-type: none"> • Was haben Sie ausprobiert? • Täglich, mehrmals am Tag auftragen... • Ziehen Sie... vor. • Massage • Duschen oder baden Sie nicht mit zu heissem Wasser. • Nach dem Baden oder Duschen ... auf den ganzen Körper auftragen. • Essen Sie viel Obst und Gemüse. • Vermeiden Sie... • Wenden Sie Creme an... <p>Allgemein: Adjektive</p>
--	---

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

7 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:

- Verben im Präsens
- Position des Verbes im Satz
- Buchstabieren
- Nummer
- W-Wörter
- Temporale Präpositionen: für, vor, seit
- Lokale Präposition: bei, als
- Präteritum: sein, haben
- Nomen: Wortbildung (männlich/weiblich)
- Modalverben
- Imperativ
- Possessivartikel

Kommunikation:

- über das Befinden sprechen
- Nachfragen
- Anweisungen geben
- einen Termin vereinbaren
- über den Beruf/privates sprechen

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Schmerzen

5 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde wünscht etwas gegen Schmerzen im Bein.
- Eine Patientin klagt über starke Kopfschmerzen.
- Eine Kundin wünscht etwas gegen Rückenbeschwerden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... eruiert die Ursache der Schmerzen im Bein und präsentiert dem Kunden verschiedene Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Komplementärmedizin	
<p>... kann eruieren, woher die Schmerzen stammen</p> <p>... kann die spezifische Wünsche der Kundin eruieren</p> <p>... kann die Grenzen ihrer Kompetenzen ausdrücken</p> <p>...kann verschiedene Produkte zur Behandlung vorschlagen</p> <p>...kann die Dosierung bzw. Anwendung erläutern</p> <p>...kann Vor- und Nachteile der Produkte erläutern</p> <p>...kann Therapieergänzungen vorschlagen</p> <p>...kann komplementärmedizinische Produkte anbieten und die Eigenschaften von diesem vorstellen.</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Sportverletzungen, Muskel, Gelenk, Knochen, Bänder, Sehnen, Muskelfasern, Muskelkater, Prellungen, Verstauchung, Verrenkung, Entzündung, Zerrung, Überdehnung, auftragen, einreiben, anwenden, täglich, mehrmals am Tag, bis zu... am Tag</p> <p>Symptome: Schmerzen, Schwellung, Hämatome, Muskelkrämpfe, an- und abschwellende Schmerzen welche vorübergehend Beweglichkeit beeinträchtigen</p> <p>Ursachen: Überbeanspruchung im Sport, Misstritt, Zusammenprall, Sturz</p> <p>Produkte bei Sportverletzungen: Arnika, Wallwurz, Teufelskralle, ätherische Öle für Massagen (wärmend), Rescue (Bachblüten)</p> <p>Massnahmen bei Sportverletzungen: akut: kühlen, chronisch: wärmen</p> <p>Produkte bei Muskelkrämpfen: Magnesium, Schüssler Nr. 7</p>

	<p>Massnahmen bei Muskelkrämpfen: viel trinken (isotonische Getränke)</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seit wann haben Sie Schmerzen? • Wo tut es Ihnen weh? • Haben Sie eine Wunde? • Können Sie normal bewegen? • Wie ist das passiert? • Haben Sie eine bestimmte Bewegung gemacht? • Hatten Sie einen Sturz? • Hatten Sie einen Zusammenstoss? • Haben Sie bereits etwas unternommen? • In dieser Situation müssen Sie dringend den Arzt aufsuchen... • Bitte warten Sie einen Augenblick, ich hole den Apotheker / die Apothekerin... • Ich empfehle Ihnen ... • Ich schlage Ihnen ... vor. • Das Produkt wirkt.... • Wenn Sie gerne etwas pflanzliches hätten, kann ich Ihnen ... empfehlen (vgl. Komplementärmedizin) • Zusätzlich würde ich ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken) <p>Allgemein: Präsens, Perfekt</p>
--	--

<p>... .. klärt die Ursache und Art der Kopfschmerzen bzw. Rückenschmerzen und erläutert mögliche Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich</p>	
<p>.. kann die Ursachen, Symptome und Schweregrad korrekt eruieren (LINDAAFF)</p> <p>.. kann Risiken ausschliessen</p> <p>... kann entsprechende Produkte mit Vor-/Nachteilen erläutern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Rücken, Nacken, Kopf, Migräne, Trigger (Hormone, Stress, Umstellung), Osteoporose, Rheuma, Haltung, Bewegung, stehen/sitzen/liegen, Tages-Maximaldosis beachten, Kontraindikationen, schwanger, Kinder, mit Alkohol leberschädigend, verzögerte Reaktion, Müdigkeit</p> <p>Symptome bei Kopfschmerzen/Migräne: Intensität, dumpf, stechend, einseitig, halb- oder beidseitig, pochend, pulsierend, Auslöser, Hormone, Stress, Umstellung, Seh-, Hör-, Gefühlsirritationen, anhaltend</p> <p>Produkte bei akuten Kopf-/Gliederschmerzen: z.B. Ibuprofen, Paracetamol</p> <p>Massnahmen bei Migräne: Erholung, abdunkeln</p> <p>Symptome bei Rückenschmerzen: Schmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit, Anlaufschmerzen,</p> <p>Produkte bei Rückenschmerzen: Muskelrelaxantien (Verspannung der Skelettmuskulatur), Rheumasalbe, Magnesium (Muskelverspannung), Menthol, Capsaicin, Wintergrünöl (Muskelverspannung, Muskelkater), wärmende Pflaster ohne Wirkstoff, Pflaster mit Wirkstoff zur lokalen Behandlung</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seit wann haben Sie Schmerzen? • Haben Sie einseitig / halb- oder beidseitig Schmerzen • Wie ist der Schmerz? • Haben Sie öfters Kopfschmerzen/Rückenschmerzen? • Können Sie sich den Grund für die Kopfschmerzen/Rückenschmerzen erklären?

	<ul style="list-style-type: none">• Haben Sie bereits etwas unternommen?• Sind Sie schwanger?• Ich empfehle Ihnen ...• Ich schlage Ihnen ... vor.• Das Produkt wirkt...• Zusätzlich würde ich ... <p>Allgemein: Präsens, Perfekt</p>
--	--

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Ernährung

3 Lektionen

Situationen

- Eine Frau möchte ihre vegane Ernährung mit Vitaminen und Mineralien ergänzen.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... berät den Kunden in Fragen der Ernährung (über die Gefahren der veganen Ernährung) und der Mineralstoff- und Vitaminergänzung	
<p>... versteht, welche Art von Ernährung der Kunde hat</p> <p>... erklärt die möglichen Nährstoffmängel einer veganen Ernährung</p> <p>... informiert über mögliche psycho-physische Probleme des Klienten</p> <p>... schlägt Vitamin- und/oder Mineralstoffpräparate vor und erläutert deren Verwendung</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>im Allgemeinen: die Ernährungspyramide: Proteine, Fette, Kohlenhydrate, Wasser, Vitamine, Makroelemente/Oligoelemente Ernährung: Getreide, brauner Reis, Hafer, Hirse, Obst (getrocknet, püriert, entsaftet), Hülsenfrüchte, Gemüse, Milchprodukte</p> <p>Formen der Ernährung: Ernährungsformen: Vollwertkost, vegetarische/vegane Ernährung, Lebensmittel tierischen Ursprungs, pflanzliche Lebensmittel, Trennkost, funktionelle Lebensmittel Diätformen: laktosefreie Diät, purinarmer Diät, natriumarmer Diät, kalziumreiche Diät, Eiweißdiät, kohlenhydratreiche Diät, Diät zur Gewichtsreduktion, Mischkostdiät Schonkost nach Operationen, Krankheiten</p> <p>Folgen: Vitaminmangel, Eiweiss</p> <p>Massnahmen und Produkte: Vitaminpräparate, Mineralpräparate, Vitamin B12 (Blutbildung), das nur in tierischem Eiweiß enthalten ist, Vitamin B (Nerven, alle Körperfunktionen), Kalzium (Knochenbildung), Eisen (Blutbildung/Sauerstofftransport), Omega-3-Fettsäuren, Zink pflanzliche Ernährung, reich an Ballaststoffen, Vitaminen und Mineralstoffen und arm an Kalorien und gesättigten Fetten, täglicher Bedarf, Verzehrsmengen</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie lange leben Sie schon vegan?

	<ul style="list-style-type: none">• Wie oft am Tag essen Sie...?• Was essen Sie?• Wie viel wiegen Sie?• Wie fühlen Sie sich körperlich? Haben Sie irgendwelche körperlichen Probleme?• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?• 4 Portionen pro Tag einnehmen/verzehren• Nehmen Sie diese Kapseln mit Nahrung, Wasser oder anderen Getränken ein. Die vegane Ernährung kann zu Mangelerscheinungen führen...• Seien Sie vorsichtig unter...• Ich empfehle auch ...
--	---

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Bauchschmerzen

3 Lektionen

Situationen

- Eine Kundin klagt über Bauchschmerzen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... berät die Kundin zu möglichen Produkten gegen Bauchschmerzen im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Phytotherapie und schliesst das Verkaufsgespräch ab	
<p>...kann die Gründe der Bauchschmerzen in Erfahrung bringen</p> <p>... kann der Kundin über Produkte der Phytotherapie Auskunft geben</p> <p>... kann ergänzende Produkte vorschlagen (z.B. Tee) und Ernährungstipps geben</p> <p>... kann nach der gewünschten Bezahlmethode fragen</p> <p>... kann das Verkaufsgespräch abschliessen und die Kundin verabschieden</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Blähungen, Laktoseintoleranz, Zöliakie, Barzahlung, Kartenzahlung, Rechnung,</p> <p>Symptome: Aufstossen von Gasen, Ablassen von Winden, Bauchkrämpfe, Durchfall, Erbrechen, Appetitlosigkeit, Unangenehmes Empfinden welches zu Erbrechen führt, blasse Haut, schnellen Herzschlag, Schwitzen, Speichelfluss, Kälte-Wärmegefühl</p> <p>Ursachen: Magen-Darm-Grippe, Infektionskrankheiten, Fieber, Schwangerschaft, Arzneimittel (Chemotherapie), Alkohol, Schwindel, Migräne, Schmerzen</p> <p>Produkte bei Blähungen: Antiflatulentien, Fenchelfrüchte, Kümmel, Probiotika</p> <p>Massnahmen bei Blähungen: auf Rohkost verzichten</p> <p>Produkte bei Laktoseintoleranz: Laktase verabreichen, laktosefreie Produkte</p> <p>Massnahmen bei Laktoseintoleranz: Ernährung anpassen, auf Laktose/Milchprodukte verzichten</p> <p>Produkte bei Zöliakie: glutenfreie Produkte anbieten</p> <p>Massnahmen bei Zöliakie: auf Gluten verzichten</p> <p>Produkte bei Übelkeit, Erbrechen: Ingwer, Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha</p> <p>Massnahmen bei Erbrechen: Flüssigkeitszufuhr, Entspannungstechniken, leichte Bewegung, kleine Mahlzeiten, Akupunktur</p>

	<p>Phytopharmaka: pflanzliche Arzneimittel aus getrockneten Pflanzenteilen wie Blätter, Blüten, Rinden oder Wurzeln, Urtinkturen Ceres Produkte gegen Bauchkrämpfe, Verdauungsstörungen: Taraxacum, Gentiana, Cynara Galenik (feste Arzneiform): Tabletten, Brausetabletten, Hartkapseln, Weichkapseln, Pulver/Granulate, Kaugummis, Schmelztabletten, Sublingualtabletten</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seit wann haben Sie die Bauchschmerzen? / Seit wann müssen Sie erbrechen?• Wie äussern sich die Bauchschmerzen? / Wie äussert sich die Übelkeit? Haben Sie... (Symptome)?• Haben Sie eine Vermutung, was der Auslöser für die Bauchschmerzen / das Erbrechen ist?• Möchten Sie gerne etwas Pflanzliches?• Ich empfehle Ihnen in diesem Fall ein Phytotherapeutisches Produkt wie z.B. ...• Phytotherapeutische Produkte werden aus ... hergestellt• Es gibt sie in Form von...• Nehmen Sie doch zusätzlich...• Ist das alles? Haben Sie sonst noch einen Wunsch?• Das kostet ...• Wie möchten Sie gerne bezahlen? Bar oder mit Karte?• Darf ich Ihnen noch ... mitgeben?• Vielen Dank und gute Besserung
--	--

Handlungskompetenz a4: Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt Reaktionen und Reklamationen der Kunden entgegen und klärt diese durch gezielte Rückfragen. Sie/er beurteilt die Reklamation, klärt die möglichen Lösungsvarianten, bespricht sie mit den Kunden und vereinbart mit diesen eine angepasste, konstruktive und einvernehmliche Lösung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke geht mit Schwierigkeiten und Konflikten ruhig und überlegt um. Sie/er reagiert dabei verständnisvoll, kompetent und strebt eine individuelle und situativ tragbare Lösung an. Ihr/sein Verhalten bleibt sachlich und freundlich. Sie/er entscheidet in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich nach den betrieblichen Vorgaben

Einfache Reklamation

4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat am Vortag in Eile ein Produkt gekauft aber erst zu Hause realisiert, dass es sich um Tabletten handelt. Er hat aber Mühe beim Schlucken von Tabletten und möchte lieber Brausetabletten. Er möchte das Produkt gerne eintauschen.
- Optionale Situation: Eine Kundin hat ein Blutdruckgerät gekauft, das bereits nach einem Monat nicht mehr funktioniert.

[a4.7 führt ein einfaches Reklamationsgespräch in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... reagiert professionell auf die Reklamation und begründet mögliche Lösungen	
... vereinbart die weiteren Schritte	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: bestellen, defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, entsprechen, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, umsetzen, Schaden, Rechnung, Rezept, berechnete Reklamation, unberechtigte Reklamation, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es tut mir leid... • Wann haben Sie das Produkt gekauft? • Ich darf das Produkt leider nicht zurücknehmen, weil... • Ich kann Ihnen das Produkt umtauschen • Kann ich Ihnen ... anbieten • Ich kann Ihnen ... bestellen, zusenden

Zusätzliche Situation (nicht obligatorisch):

... eruiert die Gründe für den Defekt und erläutert das weitere Vorgehen	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, Schaden, Rechnung, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie, mutwillig, Beschädigung</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten • Wann haben Sie das Gerät gekauft?

	<ul style="list-style-type: none"> • Was funktioniert genau nicht? • Wie benutzten Sie das Gerät? • Haben Sie den Garantieschein dabei? • Die Garantie ist leider abgelaufen • Ich kann es zur Reparatur einsenden? • Möchten Sie einen Kostenvoranschlag für die Reparatur? • Können wir Ihnen das Gerät nachher nach Hause senden? • Sollen wir Sie anrufen, wenn das Gerät zurück ist? • Können Sie mir bitte Ihren Namen, Adresse und Telefon angeben – oder sind Sie schon Kundin bei uns? • Brauchen Sie in der Zwischenzeit ein Ersatzgerät mitgeben?
--	--

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:

- Modale Präposition: mit
- Lokale Präpositionen auf die Frage *Wo? Wohin?*
- Temporale Präpositionen: vor, nach, bei, in, bis, ab
- Konjunktiv II
- Demonstrativpronomen und Frageartikel *welcher*
- Personalpronomen
- Verben mit Dativ
- Komparativ

Kommunikation:

- Orientierung
- um etwas bitten
- etwas bewerten / vorlieben

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Erkältung

8 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat einen lästigen Husten und möchte ihn so schnell wie möglich wieder loswerden.
- Ein Kunde klagt über Schmerzen im Mund.
- Eine Kundin klagt über ein Druckgefühl im Ohr, einhergehend mit einer Hörbeeinträchtigung.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p>... klärt mit gezielten Fragen die Art und Intensität des Hustens bzw. ob weitere Symptome vorliegen, die auf eine Erkältung oder Grippe hindeuten</p> <p>... empfiehlt aufgrund der Symptome und Bedürfnisse entsprechende Produkte</p> <p>... kann überzeugend Zusatzverkäufe anbieten</p>	
<p>...kann die Art und Intensität eruieren</p> <p>... kann klar kommunizieren, wenn es nötig ist einen Arzt aufzusuchen</p> <p>... kann Bedürfnisse zur galenischen Form klären und entsprechende Produkte präsentieren</p> <p>... kann Zusatzverkäufe gezielt und überzeugend anbieten</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Husten, Erkältung, Reizhusten, Schleimbildung</p> <p>Symptome: langsames und schrittweises Auftreten, leichtes oder kein Fieber, Müdigkeit, Kopfschmerzen, Rhinitis, Husten, Halsschmerzen, akuter Husten, dauert bis zu drei Wochen, chronisch ab acht Wochen, Schleimbildung</p> <p>Anatomie: Hals, Nase, Ohren, Lunge, Bronchien, Schleim,</p> <p>Produkte bei Erkältung: Schmerzmittel, Meerwasser, ätherische Öle für Inhalationen, Erkältungsbäder, Erkältungsbalsame, Immunstimulanzien</p> <p>Produkte bei Husten: Antitussiva, schleimlösende Produkte, Phytotherapeutika wie Thymian, Efeu, Tannenspitzen, Pelargonium, Malve, Salbei, Holunder, Spitzwegerich, Eibisch, Eukalyptus, Süssholz</p> <p>Therapieergänzung: inhalieren, einreiben, viel trinken</p> <p>anthroposophische Produkte bei Husten: auf Basis von Eukalyptus, Spitzwegerich, Thymian, Sonnentau, Brechwurzel, Süssholzwurzel, Anis</p>

	<p>Galenik (flüssige Arzneiformen): Lösungen (Sirup, Tropfen), Suspensionen</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie lange haben Sie den Husten schon? • Das ist doch schon sehr lange. Sie müssten unbedingt den Arzt konsultieren. • Haben Sie andere Symptome? Fieber? • Wo «sitzt» der Husten? Wie äussert er sich? • Wird Schleim gebildet? • Nehmen Sie Antibiotika? • Um den Schleim zu lösen empfehle ich Ihnen... • Ich empfehle Ihnen zum Stillen des Hustenreizes ... • Ich empfehle Ihnen gegen die Erkältungssymptome... • Sie dürfen das Produkt aber nicht länger als... anwenden. • Ich kann Ihnen ein pflanzliches Präparat wie sehr empfehlen. • Möchten Sie gerne einen Sirup oder lieber Tropfen? • Zusätzlich kann ich Ihnen unsere Tee-Mischung sehr empfehlen. • Auch das Inhalieren mit Kann ich Ihnen zusätzlich sehr empfehlen. • Erkältungsbäder oder Balsame sind auch sehr zu empfehlen als Ergänzung. • Ideal wäre es, wenn Sie zusätzlich Ihr Immunsystem stärken würden mit...
--	---

<p>... empfiehlt aufgrund der Symptome entsprechende Produkte zur Linderung der Halsschmerzen und erläutert die Anwendung</p>	
<p>...kann Art und Intensität der Halsschmerzen mit gezielten Fragen eingrenzen ... kann Produkte empfehlen und deren Nutzen aufzeigen ... kann die Anwendung erläutern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Allgemein: Aphthen, Gingivitis, Halsschmerzen, Symptome: Schmerzen, Schwellungen, Ulzeration, Bildung von Läsionen im Mund-Rachenbereich Produkte: Antiseptika, Lokalanästhetika, Antiphlogistika, befeuchtende Produkte, Salbei, Nelken, Echinacea, Malve Massnahmen: Mundhygiene, Bürsten (möglichst weich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Pasten, Spüllösungen</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie äussern sich die Halsschmerzen? • Ich empfehle Ihnen..., weil... • Nehmen Sie täglich maximal... • Sie dürfen bis zu nehmen • Zusätzlich können Sie auch...

<p>... empfiehlt aufgrund der Abklärungen Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen und erläutert die Anwendung.</p>	
<p>... kann eruieren, um welche Ohrenscherzen es sich handelt ... kann in ihrem Zuständigkeitsbereich Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen empfehlen und Anwendung erläutern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Allgemein: Gehörgang, Cerumen, verstopfen Symptome: einseitige Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen Produkte: Produkte mit erweichenden Stoffen Massnahmen: Ohrhygiene, Pfropf aufweichen, mit Wasser ausspülen</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Können Sie mir schildern, wie sich die Ohrenscherzen anfühlen? Sind sie einseitig? Ist das Hören beeinträchtigt? • Ich empfehle Ihnen aufgrund der Symptome • Das wenden Sie wie folgt an...

	<ul style="list-style-type: none"> • Bei einem Pfropf können Sie zusätzlich auch mit Wasser ausspülen • Falls die Ohrenscherzen noch länger als.... andauern müssen Sie unbedingt zum Arzt gehen. • Sie sollten aufpassen...
--	---

Augen und Allergien

6 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde würde Augentropfen benötigen, weil seine Augen oft leicht gerötet sind. Da er Kontaktlinsen trägt, würde er ein natürliches Produkt bevorzugen.
- Ein Kunde klagt über juckende und gerötete Augen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät Kunden mit Augenreizungen, unterscheidet die Arten von Augenbeschwerden und bietet anthroposophische Arzneimittel an.

...unterscheidet zwischen irritierender Bindehautentzündung, allergischer Bindehautentzündung und trockenem Auge.
...schlägt einfache Massnahmen zur Schonung der Augen vor.
...unterscheidet Kontaktlinsen und die jeweiligen Produkte.
...erklärt die anthroposophische Medizin.

Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:

Für die irritierende Bindehautentzündung

Symptome: Rötung, Brennen, Trockenheit, Gefühl von Sand in den Augen.

Ursachen: mechanische Einwirkungen, Reizstoffe (Rauch, Staub, Hitze, Kälte, Sonnenlicht), Mangel an Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen.

Behandlung - Massnahmen: Augen schonen, vermeiden, dass die Augen neuen Reizquellen ausgesetzt werden, mit Kompressen kühlen, Bett in einem dunklen Raum aufbewahren.

Behandlung - Produkte: Vasokonstriktoren, Tränenersatzmittel, Linsenflegemittel: die Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-One-Lösung

Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Austrocknung der Augen durch Vasokonstriktoren, nicht an Kinder / ältere Menschen / bei Glaukom / während der Schwangerschaft / in der Stillzeit geben

Für die allergische Bindehautentzündung:

Symptome: Rote/tränende Augen (m), Juckreiz, wässriger oder schleimiger Nasenausfluss, Niesen.

Ursachen: Pollen, Hausstaubmilben, Tierhaare, Tragen von Kontaktlinsen.

Behandlung - Massnahmen: Meiden des Allergens / des Reibens der Augen, Auflegen von kühlenden Umschlägen.

Behandlung - Produkte: lokale/systemische H1-Antihistaminika, Membranstabilisatoren, Tränenersatzmittel, Phytotherapie: Hamamelisblatt, Schwarzteekompressen, Linsenflegemittel: Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-one.

Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Allergien

Für trockene Augen

Symptome: Rötung, Brennen, Juckreiz, Gefühl von Sand in den Augen, klarer Tränenfluss, paradoxe Tränen, Müdigkeit, entzündliche Prozesse.



Ursachen: Trübung des Tränenfilms, unzureichende Flüssigkeitszufuhr, Verdunstung der Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen, seltenes Blinzeln, niedrige Luftfeuchtigkeit.

Behandlung - Maßnahmen: ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Vermeidung von überhitzten/klimatisierten/geräucherten Räumen.

Behandlung - Produkte: Tränenersatzlösung, künstliche Tränen, Kontaktlinsenpflegemittel: Die Reinigungs-/Spül-/Desinfektions-/Aufbewahrungs-/Feuchtigkeitslösung/all-in-one.

Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Reizung durch Konservierungsstoffe, Empfehlung, nur Produkte ohne Konservierungsstoffe zu verwenden

Bei allen dreien

Komplementärmedizin: Anthroposophische Medizin, der ganze Mensch, körperliche oder seelische Veränderung/Störung, Wechselwirkung zwischen Körper, Geist, Seele, Lebenskräften des Individuums, Selbstheilung, Heilmittel, pflanzliche / mineralische / tierische Stoffe, Echinacea- / Hamamelis- / Malvenprodukt

Allgemein:

Verben: erröten, brennen, riechen, irritieren, entfernen, fehlen, produzieren, zusammensetzen, jucken, fließen, müde sein, sich verändern, funktionieren, blinzeln, tragen, basieren auf, behandeln, halten, ausstellen, kühlen, behalten, vermeiden, (sich) reiben, anwenden, empfehlen, verwenden, konservieren, unterscheiden, pflegen, reinigen, spülen, desinfizieren, hydratisieren, zeigen, waschen, heizen, klimatisieren, rauchen, pflegen, erklären, herstellen, ergänzen, interagieren, aktivieren, stimulieren, beeinflussen, verstehen. Adjektive / Adverbien: entzündlich, wässrig, schleimig, saisonal, unzureichend, hormonell, lokal, schwach, dunkel, künstlich, paradox, spezifisch, unterschiedlich, schwanger, aktiv, komplementär, hart, weich, rauchig, harmonisch, einzigartig, vital, wichtig, absichtlich, direkt.

Präpositionen: von, auf, verursacht durch, aufgrund von, auf, folglich, wie, durch, zwischen, ab

Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:

- Tragen Sie Kontaktlinsen?
- Welche Lösung verwenden Sie, um Ihre Kontaktlinsen zu schonen?
- Fühlen Sie sich oft müde?
- Sind Sie mit reizenden Substanzen konfrontiert?
- Haben Sie ein Haustier?
- Leiden Sie unter Allergien?
-
- Diese Symptome können die Folge von ... sein
- ...einem mechanischen Angriff
- ...einer reizenden Substanz
- ...einem Mangel an Tränenflüssigkeit
- ...dem Tragen von Kontaktlinsen
- ...Pollen / Hausstaubmilben / Tierhaaren
- ...einer Störung des Tränenfilms
- ...einer unzureichenden Flüssigkeitszufuhr
- ...der Verdunstung der Tränenflüssigkeit
- ...einer niedrigen Luftfeuchtigkeit
- ...einem seltenen Blinzeln
-
- Vermeiden Sie ...
- ...Tierhaare / Pollen / Hausstaubmilben
- ...überhitzte, klimatisierte oder verrauchte Räume

	<ul style="list-style-type: none"> • ...sich die Augen zu reiben • ...Reinigungsmittel mit Konservierungsstoffen zu verwenden. • Wenn Sie schwanger sind, sollten Sie keine Vasokonstriktoren / dieses Produkt anwenden. • Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren. • Sie können ... kühlende Umschläge / ... Umschläge mit schwarzem Tee anwenden. • Hamamelisblätter sind Teil der Phytotherapie. • Kennen Sie die Produkte der Marken Weleda oder Wala? • Ziel der anthroposophischen Medizin ist es, die Lebenskräfte des Einzelnen zu aktivieren. • Jeder Patient wird als einzigartig betrachtet. • Die Heilmittel werden aus pflanzlichen, mineralischen und tierischen Stoffen hergestellt und stärken die Selbstheilungskräfte. • Sie können die Heilmittel direkt oder in homöopathischer Form anwenden. • Für die Behandlung der Augen gibt es Mittel auf der Basis von Echinacea, Hamamelis oder Malve.
<p>...hilft den Kunden, kluge Entscheidungen zu treffen, um allergische Reaktionen zu vermeiden, und macht sie auf die Möglichkeit einer Desensibilisierung oder komplementärmedizinischer Ansätze aufmerksam.</p>	
<p>...erklärt die verschiedenen Quellen einer allergischen Reaktion. ...beurteilt die Symptome der Kundinnen und Kunden. ...zeigt Möglichkeiten auf, wie allergische Reaktionen vermieden werden können. ...informiert die Kundinnen und Kunden über Möglichkeiten der Desensibilisierung oder komplementärmedizinische Ansätze.</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Symptome: Kontakt- oder systemisches Ekzem; Sekretbildung, Schmerzen, Juckreiz der Augen / der Nase; Atemnot, Reaktion des Immunsystems. Ursachen: Allergene, Pollen von Gräsern / Blumen / Bäumen), Tierhaare, Speichel, Hausstaubmilben, Medikamente, körperliche Reize, psychische Faktoren. Behandlung - Massnahmen: Vermeidung von Allergenen, Allergietest, Beachtung des Pollenkalenders, Spülen der Nase / Augen, Kleiderwechsel, Haare waschen), Staubentfernung, Option für spezielle Matratzenbezüge, Möglichkeit einer Desensibilisierung, Allergen-Immuntherapie, Hyposensibilisierung, Komplementärmedizin.</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wissen Sie, gegen welche Art von Pollen Sie allergisch sind? " • Welche Gräser / Blumen ... / Bäume lösen bei Ihnen eine allergische Reaktion aus?" • Können Sie mir die Symptome genau beschreiben? • Haben Sie noch andere Allergien z.B. gegen Tierhaare / Hausstaubmilben / Medikamente?" • Ist es möglich, dass psychische Faktoren eine Rolle spielen? • Was haben Sie bereits versucht, um die Symptome zu bekämpfen? • Ich erkläre Ihnen die möglichen Symptome: ... • Hier ist, was Sie tun können, um allergische Reaktionen zu vermeiden: ... • Achten Sie darauf, dass keine Pollen in das Schlafzimmer gelangen, wenn Sie von draußen nach Hause kommen. • Spülen Sie Ihre Haare mit kaltem Wasser, bevor Sie abends zu Bett gehen. • Beachten Sie den Pollenkalender. • Beseitigen Sie Staub. • Entscheiden Sie sich für einen speziellen Matratzenbezug.

	<ul style="list-style-type: none">• Haben Sie schon einmal von Desensibilisierung gehört?• Es gibt noch andere Massnahmen, um die Ursachen zu bekämpfen: die Allergen-Immuntherapie oder die Hyposensibilisierung.• Es gibt auch komplementärmedizinische Ansätze.
--	--

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:

- Ordinalzahlen: Datum
- Personalpronomen im Akkusativ
- Konjunktion: denn, weil
- Perfekt: (un)trennbare Verben
- Namen im Genitiv und von+D

Kommunikation:

- Briefe und E-Mails schreiben
- zu- und absagen
- über Jahrestage sprechen
- eine Aussage gliedern

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Zähne und Mundhygiene

3 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter berichtet, dass ihr Einjähriges Kind reizbar ist: Er schläft schlecht, wacht häufig auf, sabbert viel und hat rotes Zahnfleisch.
- Ein 50-jähriger Mann bittet um Ratschläge zu Mundhygieneprodukten.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät die Mutter über Massnahmen und Produkte zur Schmerzlinderung beim Zahnen.	
<p>... versteht, welche Symptome der Patient hat und erkennt deren Ursachen</p> <p>... weiss, welche Behandlungen bereits durchgeführt wurden</p> <p>... notiert die persönlichen Daten des Patienten</p> <p>... schlägt sowohl Medikamente der traditionellen Medizin als auch Mittel der Komplementärmedizin vor</p> <p>... erklärt die Art der Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Konservierung.</p> <p>... warnt den Patienten vor den Gefahren der Verwendung anderer Produkte.</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Symptome: rotes, geschwollenes und empfindliches Zahnfleisch, Speichelfluss, Rötung der Wangen, Unruhe/Stimmungsschwankungen, Verdauungsstörungen und Fieber,</p> <p>Ursache: Zahnen</p> <p>Produkte und Massnahmen: Entzündungshemmer, Lokalanästhetika; Pfefferminze, Kamillensalbei, Nelken, systemische Analgetika (Paracetamol), Beissringe aus Silikon oder Aufbewahrung im Kühlschrank</p> <p>Vermeiden Sie: Bernsteinketten - Strangulation, Althea-Wurzeln - Erstickung</p> <p>Homöopathische Mittel: Kamille, Tollkirsche, pfefferminzfreie Zahnpasta im Falle einer homöopathischen Behandlung</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seit wann/wie lange haben Sie diese Probleme? • Wie viele Monate/Jahre ist das Kind alt? • Wie viele Zähne hat das Kind? • Was tut weh? Wo tut es weh? • Hat er/sie andere Probleme? • Hat er/sie bereits etwas getan? Haben Sie etwas genommen?

	<ul style="list-style-type: none"> • Nehmen Sie ... Tablette/Tablette alle Stunden ein, und zwar ... Tage lang. Nicht kauen, schlucken, beissen.... • Lösen Sie die Tablette in einem Glas Wasser auf. • ... ml Sirup geben • Bereiten Sie aus diesen Blättern einen Kräutertee zu... Trinken Sie ihn warm und heiss. • Bewahren Sie dieses Arzneimittel bei Raumtemperatur und ausserhalb der Reichweite von Kindern auf und verwenden Sie es vor Ablauf des Verfallsdatums. • Dieses Produkt kann folgende Ursachen haben: ... <p>Allgemein:</p>
<p>...berät den Kunden über Massnahmen und Produkte zur Verbesserung der Mundhygiene</p>	
<p>...versteht die Bedürfnisse des Kunden ... ist über die Ernährungsgewohnheiten des Kunden informiert ... weiss, welche Produkte der Kunde für die Zahnpflege verwendet ... erklärt, wie man die Zähne putzt ... stellt ein Produkt vor: erklärt seine Verwendung und seine Vorteile ... macht den Kunden auf die Gefahren bestimmter falscher Ernährungsgewohnheiten aufmerksam ... berät den Kunden über die Art der Ernährung, die für seine Situation oder sein Alter geeignet ist</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Karies: Schäden an der Zahnkrone: mögliche Schäden an Zahnschmelz, Dentin, Pulpa, Zahnbelag, Zahnfleischentzündung, Zahnfleisch, Zahnhygiene, Zahnersatz Symptome: Fraktur, Entkalkung, schwarzes Loch im Zahn Ursache: Zuckerabbau durch Bakterien, Produktion von Säure, die den Zahnschmelz angreift und den Zahn entkalkt Produkte und Massnahmen: Fluorid-Zahngel, Fluoridsalz, Mineralsalze Zahnbürsten (so weich wie möglich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Zahnpasten (mit Fluorid, stärker abrasiv für weisse Zähne), Spüllösungen (mit Fluorid, antiseptisch)</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie oft am Tag putzen Sie sich die Zähne? • Gehen Sie mindestens einmal im Jahr zur regelmässigen Kontrolle und Zahnreinigung zum Zahnarzt. • Vermeiden Sie Zucker zwischen den Mahlzeiten. • Nach dem Essen oder Trinken von säurehaltigen Speisen oder Getränken sollten Sie Ihren Mund ausspülen. • Haben Sie Probleme mit dem Mund? • Was verwenden Sie für die Mundhygiene? • Putzen Sie Ihre Zähne etwa 2 Minuten lang, ohne zu stark zu putzen. • Verwenden Sie ... <p>Allgemein: Imperativ</p>

Situationen

- Zwei junge Eltern sind besorgt, weil der Po ihres Sohnes rot ist.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... hilft dem Kunden, geeignete Produkte für die Pflege des Babypopos zu finden	
<p>... hört zu und versteht, was das Problem des Kindes ist</p> <p>... erklärt die möglichen Ursachen von Rötungen</p> <p>... stellt die verschiedenen Arten von Salben für die Pflege geröteter Haut vor</p> <p>... schlägt Produkte für die Hygiene der Haut (des Babypopos) von Neugeborenen vor</p> <p>... gibt Ratschläge für die richtige Ernährung des Neugeborenen oder der stillenden Mutter</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Windelausschlag bei Säuglingen Symptome: Rote, glänzende, gespannte Haut, manchmal mit Blasen. Ursachen: Kontakt mit Fäkalien und Urin, Durchfall, säurehaltige Lebensmittel (Orangen-/Apfelsaft), Antibiotika, Reiben mit der Windel, Empfindlichkeit gegenüber Reizstoffen, Windelausschlag Symptome: Rötung, Schuppung, Exsudation, Brennen. Ursachen: Entwicklung von Hefepilzen vom Typ Candida albicans, begünstigt durch Wärme und Feuchtigkeit. Produkte: Dexpanthenol, Zinkoxid, Antimykotika im Falle von Soor. Massnahmen: feuchtigkeitsspendende, weichmachende und erweichende Prinzipien, pflanzliche Öle (Mandeln, Avocado, Hagebutte), Massage mit in Pflanzenöl verdünnten ätherischen Ölen, Feuchttücher, Wickeltisch, Reinigung mit Wasser und Seife, neutrales Waschmittel, Salben, Windeln.</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie viele Tage ist der Po des Babys schon rot? • Wann wird es schlimmer? Am Morgen, am Abend? Nach dem Essen? • Welche Produkte haben Sie bereits verwendet? • Welche Art von Windel verwenden Sie? Welche Art von Creme? • Wie oft am Tag wechselst du deine Windel? • Verwenden Sie nur Wasser oder auch Seife? • Wie ist der Stuhlgang? Welche Farbe hat sie? • Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein? • Verwenden Sie diese Salbe... X-mal pro Tag. • Tragen Sie eine dünne Schicht... auf und massieren Sie sie gut ein. • Nehmen Sie ein Bad mit... • Vermeiden Sie...zu trinken/zu essen. <p>Allgemein: -</p>



Situationen

- Eine Frau geht in die Apotheke, weil sie aufhören will zu stillen. Sie möchte wissen, ob sie bereits mit der Beikost beginnen kann.
- Eine Mutter berichtet, dass ihr Baby viel weint und einen harten Bauch hat.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... gibt die wichtigsten Informationen zur Auswahl und Zubereitung von Säuglingsmilch

... erkundigt sich nach dem Alter, der Art der Ernährung und der Häufigkeit der Mahlzeiten des Neugeborenen
 ... fragt, ob es Präferenzen hinsichtlich der Art der Nahrung gibt, die dem Neugeborenen gegeben werden soll
 ... findet heraus, ob es in der Familie Allergien gibt
 ... stellt verschiedene Arten von Milch für Säuglinge vor und beschreibt ihre Zusammensetzung und Verwendung
 ... empfiehlt andere Utensilien, die für die Zubereitung der Saugflasche erforderlich sind.

Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:
 allgemein: Flaschen, Schnuller, Babynahrung, Lätzchen, Babygeschirr, Flaschenwärmer, Babyschalen, Flaschennippel, Babynahrung, Flaschensterilisator, Messgeräte, Obst-/Gemüsepürees, Babynahrung
 Milchersatzprodukte: Vor- und Nachteile des Stillens, Milchersatzprodukte, Alter des Säuglings, Allergien, so lange wie möglich stillen, Unterschiede in der Zusammensetzung von Kuhmilch und Muttermilch
 Muttermilch: Gehalt an Proteinen, Kohlenhydraten, Fetten, Mineralien, Vitaminen, Antikörpern, Allergenen
 Klassifizierung: von der Geburt an: Vormilch, Typ 1; ab 6 Monaten: Folgemilch: Typ 2 oder 3; ab 12 Monaten: Juniorsmilch; Kohlenhydrat-, Eiweiss- und Fettgehalt
 ergänzende Stoffe: Kohlenhydrate (Laktose, Dextrin), mehrfach ungesättigte Fettsäuren (wichtig für die korrekte Entwicklung des Nervensystems), Präbiotika (nicht verdauliche Ballaststoffe), Probiotika (lebende, nicht pathogene Mikroorganismen, verbessern die Verdauung und stimulieren das Immunsystem), hypoallergene Milch (stark reduziertes Eiweiss), bei Erbrechen (eingedickte Milch), Laktoseintoleranz (auf Sojabasis), Kuhmilchallergie

- Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:**
- Wie alt ist das Baby?
 - Wie viel wiegt es?
 - Wie oft stillen Sie?
 - Hat es bereits mit dem Füttern begonnen?
 - Haben Sie ein anderes Mittel ausprobiert?
 - Ist er oder sie allergisch? Leidet er unter Koliken? Erbricht er?
 - ... das Wasser zum Kochen bringen, das Wasser in die Flasche giessen und warten, bis die Temperatur des Wassers 75°C erreicht hat, die auf der Packung des Milchpulvers angegebene Menge hinzufügen, die Mischung durch Schütteln der Flasche gut vermischen, die Temperatur der Milch prüfen - einige Tropfen auf die Innenseite des Handgelenks tropfen - sie muss lauwarm sein, die restliche Milch wegwerfen, wenn sie nicht innerhalb von 2 Stunden nach der Zubereitung verzehrt wurde.

Allgemein: -

... rät einer Mutter, was sie im Falle einer Kolik ihres Neugeborenen tun soll

<p>... versteht, wo/wann und wie der Schmerz auftritt ... erklärt mögliche Ursachen von Schmerzen ... schlägt natürliche Heilmittel zur Lösung des Problems vor ... erklärt, was man manuell tun kann, um den Schmerz zu lindern ... verweist den Kunden an eine medizinische Beratung</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Symptome: das Baby schreit, zappelt beim Beugen der Beine, Bauch ist hart/geschwollen Ursachen: Verdauungssystem, Blähungen Produkte: antifatulent Ergänzende Massnahmen: Phytotherapie (Fenchelfrüchte, Anisfrüchte, Kamillenblüten). Verhindern, dass das Kind bei den Mahlzeiten zu viel Luft schluckt, Vermeiden von blähenden Nahrungsmitteln, Bauchmassage, warme Umschläge Wärmeanwendung auf dem Bauch: Kirschkernkissen Laktoseintoleranz</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wo tut es weh? • Wie stark sind die Schmerzen? Wie lange dauert es? • Wann tut es weh? Seit wann haben Sie diese Beschwerden? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? • es sollte das Essen vermeiden.... • es muss vermeiden,... zu nehmen • wenden Sie...an • Sie müssen üben... • wenn das Problem darüber hinaus bestehen bleibt... suchen Sie Ihren Arzt/Kinderarzt auf. <p>Allgemein: -</p>
--	--

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Verhütungsmittel

2 Lektionen

Situationen

- Zwei verliebte Jungen fragen nach einem Kondom und Gleitgel
- Ein Mädchen taucht mit einem Rezept für Verhütungsmittel auf.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... präsentiert und erklärt die Anwendung verschiedener Verhütungsmittel	
<p>... informiert sich über die Wünsche der Kunden</p> <p>... stellt die verschiedenen Arten von Kondomen und Gleitgelen vor</p> <p>... erklärt die Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Vor- und Nachteile</p> <p>... verweist die Kunden bei Bedarf an einen Arzt</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Produkte: mechanische Verhütungsmittel, Kondome, Gleitgel, Intimpflegetücher</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für wen ist es gedacht? • Wie wollen Sie sie haben? • Wie viele wollen Sie? • Wie viel wollen Sie ausgeben? • zu verwenden vor... • nicht wiederverwenden...
...mit dem zuständigen Apotheker klären, ob die Antibabypille abgegeben werden kann	
<p>... ist verschreibungspflichtig</p> <p>... überprüft alle Angaben auf dem Rezept</p> <p>... erklärt, was die Gegenanzeigen und Wechselwirkungen der Pille sind</p> <p>... erklärt, dass er den zuständigen Apotheker fragen muss</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: allgemein: Vagina, Eierstöcke, Follikelreifung, Eisprung, Gebärmutter, Östrogen, Progesteron, Befruchtung, Schwangerschaft, Hoden, Samenzellen, Penis, Erektion, Samenflüssigkeit, Ejakulation Produkte: hormonelle Verhütungsmittel, Pille, Pflaster, Vaginalring, Minipille, Implantat, Injektion, Hormonspirale, Notfallverhütung Indikation: Empfängnisverhütung Anatomie/Physiologie: Zyklus der Frau/Menstruation, Risikofaktoren: Rauchen, Übergewicht, Alter</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie ein gültiges Rezept für die Antibabypille? • Haben Sie Ihre Gesundheitskarte/Krankenversicherungskarte dabei? Wenn nicht, muss ich Ihre persönlichen Daten manuell in das System/den Computer eingeben.

	<ul style="list-style-type: none"> • Kennen Sie die Risikofaktoren für die Einnahme der Pille? • Nehmen Sie andere Medikamente ein, z. B. Antibiotika, Antiepileptika oder Johanniskraut? • Moment, ich werde den Apotheker fragen... • Es ist wichtig, dass Sie das Antibiotikum regelmässig und immer zur gleichen Zeit einnehmen!
--	--

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

7 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:

- (Verben mit) Wechselpräpositionen
- Direktionaladverbien
- Indefinitpronomen

Kommunikation:

- Jemanden um Hilfe bitten
- Auf eine Bitte reagieren
- Grussformeln im Brief
- Dank
- Häufigkeit

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

3. Lehrjahr 5. Semester

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen.

Blasenentzündung

2 Lektionen

Situationen

- Eine Dame legt ein Rezept wegen Beschwerden beim Wasserlassen vor.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... anhand des Rezepts die Krankheit identifizieren. Das weitere Vorgehen organisieren. Das Produkt vorbereiten und den Kunden über die Gebrauchsanweisung informieren.	
<p><i>...erklärt, wie das Medikament angewendet wird</i> <i>...beschreibt unerwünschte Wirkungen</i> <i>...rät zu weiteren Massnahmen.</i></p> <p><i>[Zur Wiederholung</i> <i>...begrüßt die Kundin/den Kunden</i> <i>...identifiziert die Krankheit anhand des Rezepts</i> <i>...organisiert die weitere Betreuung</i> <i>...bereitet die Medikamente vor]</i></p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Symptome: Blasenentzündung, Schmerzen, Fieber, Blut im Urin, Brennen beim Wasserlassen, überaktive Blase; kein vaginaler Juckreiz oder Ausfluss aus der Scheide. Ursachen: die Struktur der Niere, die Zusammensetzung des Urins, lokale Kühlung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft, Östrogenmangel. Behandlung - Produkte: die therapeutische Klasse der Antibiotika, Behandlung nach Anweisung. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Hautreaktionen, Magen-Darm-Beschwerden, Allergien, vorzeitiger Abbruch, Vorsicht wegen Resistenzproblematik. Zusätzliche Massnahmen: Phytotherapie (Bärentraubenblätter, Birkenblätter, Brennnesselblätter, Schachtelhalmkraut), Ernährung (D-Mannose, Preiselbeeren), Urintest, gute Hygiene, Steigerung der Immunabwehr, ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Anwendung einer Wärmequelle auf den Unterbauch.</p> <p>Allgemein: Verben: verwenden, verbessern, stoppen, verwirren, riechen, riskieren, bluten, unterscheiden, stressen, altern, trinken, klassifizieren, funktionieren, bilden, urinieren, etw. aus etw. zusammensetzen, eliminieren, regulieren, ausgleichen, verbrennen, jucken, ablaufen, mit-</p>

	<p>reissen, beeinflussen, provozieren, riskieren, kühlen, zusammenziehen, lockern, erhöhen, pressen, lachen, sich anstrengen, fliehen, anpassen, reagieren, widerstehen, folgen, unterrichten, vermeiden, unterbrechen, testen, verteidigen, trinken, anwenden,</p> <p>Adjektive / Adverbien: aktiv, (in-)vollständig, infiziert, therapeutisch, primär, definitiv, blutig, bakteriell, hyperaktiv, vaginal, kompliziert, (in-)ausreichend, lokal, sexuell, schwanger, inkontinent, gross, klein, empfindlich, übermässig, reizbar, abdominal, muskulös, geschwächt, unfreiwillig, allergisch, vorsichtig, problematisch, vorzeitig, komplex, nahrhaft, auch, gut, immun, warm, kalt, niedrig, probiotisch.</p> <p>Präpositionen: mit, in, bei, zu, so, bei, bei, bei, wegen, viel, wenig, auf</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>[Wiederholung]</p> <p>Empfang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hallo, wie kann ich Ihnen helfen? • Hallo, sind Sie schon bedient? • Wer ist dran" • Dies ist ein Rezept von Frau/Herrn ... <p>Übernahme</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bitte warten Sie, ich hole den Apotheker.</i> • <i>Frau / Herr. X, könnten Sie bitte vorbeikommen?</i> <p>Medikamente bereitstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen Moment bitte, ich hole die betreffenden Medikamente. • Leider haben wir dieses Medikament nicht vorrätig. • Ich kann Sie es für morgen bestellen. <p>Das Medikament anwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wissen Sie, wie man sie anwendet? • Sie sollten maximal zwei Tabletten pro Tag einnehmen. • Sie sollten sie nach den Mahlzeiten einnehmen. <p>Nebenwirkungen beschreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie diese Antibiotika einnehmen, kann es zu Hautreaktionen oder Magen-Darm-Beschwerden kommen. • Vermeiden Sie den Konsum von Alkohol während der Behandlung. <p>Zusätzliche Massnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ich empfehle Ihnen, während der Dauer der Behandlung viel Wasser zu trinken. • Sie können auch eine Wärmequelle auf Ihren Unterbauch legen. • Achten Sie auf eine gute Hygiene. • Wir können ergänzend auch Phytotherapie anbieten. • Berücksichtigen Sie die Risikofaktoren: lokale Erkältung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft oder Östrogenmangel.
--	--

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Schlafprobleme

4 Lektionen

Situationen

- Eine ältere Person beschwert sich, weil sie morgens regelmässig gegen 4 Uhr aufwacht und nicht mehr einschlafen kann.
- Ein Mann in den Vierzigern wünscht sich ein Stärkungsmittel, weil er im Moment das Gefühl hat, sich nur schwer von seinen vielen Geschäftsterminen erholen zu können und generell Konzentrationschwierigkeiten zu haben.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät Kunden mit Schlafstörungen, indem er/sie die Ursache der Schlaflosigkeit beurteilt und zusätzliche Medikamente vorschlägt.

...erkennt die Ursachen von Schlafstörungen, schliesst irrelevante Faktoren aus.
 ...beurteilt die Schlafhygiene von dem Kunden.
 ...schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein.
 ... schlägt Produkte vor und gibt deren Anwendung an.

Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:

Symptome: Einschlafstörungen, Durchschlafstörungen, nächtliches Aufwachen, Müdigkeit, unzureichende Erholung, Unfall-/Sturzrisiko.
 Ursachen: Phasen / Regulierung / Bedürfnisse / Funktion des Schlafs, Schlafhygiene, individuelle Faktoren, Lärm, psychischer Stress, Krankheiten, Medikamente, alkoholische Getränke, Tabak, Betäubungsmittel.
 Behandlung - Massnahmen: Eine gute Schlafhygiene haben.
 Behandlung - Produkte: Baldrian, Orangenblüten, ätherisches Lavendelöl, Melissenblätter, Passionsblumenkraut, Hopfenzapfen, Kava-Wurzelstöcke.
 Komplementärmedizin: Die Philosophie der Bachblüten, Blütenessenzen, Blumenextrakte, Blütenessenzen, Gleichgewicht, emotionale Harmonie, negative Gemütszustände, Tropfen, Krisensituation und Stress.
 Allgemein:
 Verben: verwirren, einschlafen, aufrechterhalten, schlafen, aufwachen, erholen, regulieren, funktionieren, stressen, trinken, rauchen,

	<p>Drogen nehmen, erklären, verwenden, riskieren, stürzen, fallen, ausarbeiten, wiederherstellen, ausgleichen, auf etw. einwirken, etw. in umwandeln, vibrieren, übertragen, herstellen, konditionieren, aufbewahren, mischen, anpassen, empfehlen, platzieren, verbinden, beschreiben, anrufen, qn.</p> <p>Adjektive / Adverbien: nächtlich, müde, (un-)ausreichend, individuell, psychisch, wesentlich, gut, aktuell, gegenwärtig, blumig, negativ, positiv, harmonisch, emotional, alkoholisch, konzentriert, direkt, direkt, intuitiv,</p> <p>Präpositionen: wie, ohne, ab, auf der Grundlage von, nach, mithilfe von, in, zuerst, dann, durch, unter, auf,</p> <p>Pronomen: alle</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warum können Sie nicht schlafen? • Um wie viel Uhr gehen Sie ... ins Bett / stehen Sie auf? • Wie oft pro Nacht wachen Sie auf? • Für welche Uhrzeit stellen Sie den Wecker? • Was machen Sie vor dem Schlafengehen? • Wie entspannen Sie sich / ruhen Sie sich aus? • Wie lange dauert es, bis Sie einschlafen? • Sind Sie Schlafwandler? • Leiden Sie regelmässig unter Schlaflosigkeit? • Nehmen Sie Schlaftabletten? • Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren. • Bachblüten sind Blütenessenzen. • Bachblüten sind Tropfen, die aus Blütenextrakten hergestellt werden. • Diese Blütenessenzen stellen das emotionale Gleichgewicht und die Harmonie wieder her. • Diese Blütenessenzen regulieren negative Gemütszustände. • Dies ist ein Notfallmittel, das in Krisen- und Stresssituationen empfohlen wird. • Geben Sie 2 bis 4 Tropfen des Notfall-Elixiers direkt unter die Zunge.
--	---

<p><i>...berät Kunden mit Stresssymptomen, informiert über das Burnout-Syndrom und bietet zusätzliche Behandlungsmöglichkeiten an.</i></p>	
<p>...erkennt die Ursachen von Stress und schliesst irrelevante Faktoren aus.</p> <p>...erklärt das Burnout-Syndrom.</p> <p>... schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein.</p> <p>... schlägt Produkte vor und weist auf ihre Anwendung hin.</p> <p>... macht auf eine multimodale Behandlung bei Burnout aufmerksam.</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>bei Konzentrationsschwierigkeiten Symptome: Konzentrationsschwierigkeiten Ursachen: Stress, Schlafmangel, schlechte Ernährung, lange Nutzung von Bildschirmen oder Fernsehen, Bewegungsmangel, Nährstoffmangel, Kreislaufprobleme.</p> <p>für das Burnout-Syndrom Symptome: Schlafstörungen, Verleugnung der eigenen Bedürfnisse, Einschränkung der sozialen Kontakte, psychosomatische Schmerzen, depressive Symptome, chronische Erschöpfung. Ursachen: Arbeitsbelastung, Stress, schlechte Arbeitsorganisation, Mobbing, ein ähnlicher Fall in der Familie, Krankheit. Behandlung - Massnahmen: multimodale Behandlung, Verhaltenstherapie, Psychotherapie, Prävention: Copingstrategien, Resilienz.</p>

	<p>für beide Behandlung - Mittel: für die Konzentration: Rosa Knabenkraut, Ginseng. Beruhigungsmittel: Baldrian, Hopfen, Passionsblume, Melisse, Antihistaminika, Vitamine der B-Gruppe, Stärkungsmittel. Antidepressiva: Johanniskraut Spasmolytika: ungesättigte Fettsäuren, Nachtkerzenöl. Unerwünschte Wirkungen/Nebenwirkungen: Schlafstörungen durch Guarana / Koffein, Hypervitaminose durch Stärkungsmittel. Komplementärmedizin: Schüssler-Salze, Mineralsalztherapie, Komplementärfunktion, Komplementärmedizin, Auswahl, Mittel, Test, Symptome, Gesichtsanalyse, Laktoseintoleranz, Anwendung, Dosierung, Mischung, inneres Gleichgewicht.</p> <p>Allgemein: Verben: konzentrieren, stressen, vermissen, schlafen, ernähren, verwenden, verlängern, etw. von etw. unterscheiden, verneinen, begrenzen, kontaktieren, erhöhen, arbeiten, organisieren, beschreiben, liefern, erklären, gründen, behandeln, funktionieren, diskutieren, analysieren, dosieren, ausgleichen. Adjektive / Adverbien: vorübergehend, geschwächt, schwierig, schlecht, psychisch, physisch, Ernährung, Kreislauf, sauber, sozial, psychosomatisch, depressiv, erschöpft, chronisch, belastet, krank, familiär, multimodal, aktuell, gegenwärtig, substitutiv, komplementär, exemplarisch, fazial, intolerant gegenüber, nervös, innerlich, äusserlich Präpositionen: mit, ohne, durch, gemäss, nach, für Pronomen: alle</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sind Sie in Ihrem Alltag sehr belastet? • Stehen Sie oft unter Stress? • Welche Ernährungsgewohnheiten haben Sie? • Was tun Sie, um Ihre Batterien aufzuladen? • Haben Sie Schwierigkeiten, sich zu konzentrieren? • Respektieren Sie Ihre eigenen Bedürfnisse? • Sind Ihre sozialen Kontakte eingeschränkt? • Kennen Sie einen ähnlichen Fall in Ihrer Familie? • Leiden Sie an einer anderen Krankheit/chronischen Erschöpfung? • Haben Sie Probleme ... mit Mobbing / ... mit der Organisation Ihrer Arbeit? <ul style="list-style-type: none"> • Ich empfehle Ihnen, ein zusätzliches Heilmittel auszuprobieren. • Nachtkerzenöl ist ein Spasmolytikum; es hilft, die Muskeln zu entspannen. • Ein Test / eine Gesichtsanalyse hilft uns, die richtigen Mittel zu wählen. • Ich erkläre Ihnen die Anwendung und Dosierung. • Wenn Sie unter Stress / Anspannung / Burnout / Nervosität leiden, schlage ich Ihnen eine Mischung für das innere Gleichgewicht vor. • Ich schlage Ihnen die Nummern 2, 5 und 7 der Schüssler-Salze vor. • Sie haben auch die Möglichkeit, ...eine Verhaltenstherapie / ...eine Psychotherapie auszuprobieren.
--	---



Situation

- Eine 18-jährige Frau klagt, dass ihr oft schwindelig ist und dass sie sich generell eher energiearm fühlt.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p>... berät Kunden, die unter niedrigem Blutdruck oder Blutarmut leiden. Kennt die Ursachen und schlägt Medikamente sowie Massnahmen vor. Informiert die Kunden über die Nebenwirkungen von Medikamenten.</p>	
<p>... schliesst aufgrund der von den Kunden beschriebenen Symptome auf mögliche Krankheiten ... leitet aus der Symptomatik Massnahmen und Produkte ab, auch Produkte der Komplementärmedizin ... beschreibt einige unerwünschte Wirkungen von Medikamenten gegen Anämie ... schlägt zusätzliche Massnahmen zur Verbesserung der Gesundheit vor</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Niedriger Blutdruck Symptome: Schwäche, Schwindel, Herzklopfen, Bewusstlosigkeit, Puls, Herzfrequenz, Hypotension haben, Druck / Blutdruck. Ursachen: Medikamente, Alkohol, Schwangerschaft, hohe Temperaturen, Stress, Dehydrierung, Stehen. Behandlung - Massnahmen: Sport, Kneippsche Wassergymnastik, salzreiche Ernährung, ausreichende Flüssigkeitszufuhr. Behandlung - Produkte: Guarana, Ginkgo, Rosmarin, Koffein. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze</p> <p>Anämie Symptome: Blässe, Schwäche, brüchige Nägel. Ursachen: chronische Blutungen, Problem bei der Eisenaufnahme, unzureichende Zufuhr von Eisen / Folsäure / Vitamin B12. Behandlung - Massnahmen: ausgewogene Ernährung haben. Behandlung - Produkte: orale und intravenöse Behandlung mit Eisen-, Folsäure- und Vitamin-B12-Produkten. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Bauchschmerzen, Durchfall, Verstopfung, Übelkeit, Erbrechen, schwarz gefärbter Stuhl, Hemmung der Aufnahme anderer Medikamente / Nahrungsmittel. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze</p> <p>Allgemeine Begriffe : Verben: ohnmächtig werden, funktionieren, anpassen, bluten, aufnehmen, bringen, dafür sorgen, behandeln, verwenden, erbrechen, vermindern, hemmen, vorbereiten, beraten, vorbeugen.</p> <p>Adjektive / Adverbien: schwach, rechts, links, nervös, vegetativ, primär, sekundär, stehend, sitzend, blass, körperlich, zerbrechlich, hauptsächlich, chronisch, problematisch, (un)ausreichend, reich (an), ausgeglichen, abdominal, schwarz, mineralisch, reichlich, anthroposophisch, homöopathisch. Präpositionen: mit, und, als, verursacht/verursacht durch, zwischen, auf...Basis, ohne Pronomen: bestimmt/e</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leiden Sie unter Schwindel? • Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein? • Wie hoch ist Ihr Blutdruck? Möchten Sie, dass Ihr Blutdruck gemessen wird?

	<ul style="list-style-type: none"> • Hypotonie ist ein niedriger Blutdruck. • Von niedrigem Blutdruck spricht man, wenn die Werte unter ... auf ... mmHg (Millimeter Quecksilbersäule) liegen. • Von Hypotonie spricht man, wenn der höchste Blutdruck / systolische Wert unter mmHg liegt und der niedrigste Blutdruck / diastolische Wert unter ... mmHG liegt. • Niedriger Blutdruck kann zu Symptomen wie Schwindel und allgemeiner Schwäche führen. • Niedriger Blutdruck wird manchmal durch Stress oder die Einnahme von Medikamenten verursacht. • Eine Anämie entsteht durch einen Mangel an Vitamin B12, Eisen und Folsäure. • Die Einnahme dieser Medikamente kann zu Bauchschmerzen führen. • Das Medikament kann verschiedene Nebenwirkungen wie Durchfall und Verstopfungen haben.
--	---

Stimmungsschwankungen

4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde möchte ein Produkt haben, weil ihm der Elan fehlt, und findet das sehr unangenehm, vor allem jetzt, da die Tage kürzer werden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... erkennt die Hauptsymptome einer leichten Depression, schliesst auf mögliche Krankheitsbilder, schlägt Massnahmen und Produkte vor und kennt deren Nebenwirkungen

... beurteilt die Symptome einer leichten Depression
 ... schlägt einige Massnahmen vor, um das allgemeine Wohlbefinden der Kundinnen und Kunden zu verbessern
 ... informiert die Kundinnen und Kunden über verschiedene Produkte, insbesondere im Bereich der Phytotherapie
 ... beschreibt die unerwünschten Wirkungen von Johanniskraut

Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:
 Symptome: Traurigkeit, Interessenverlust, verlangsamtes Allgemeinbefinden und Antriebslosigkeit, Stimmungsschwankungen, leichte Depression, Schlafmangel.
 Pathologie: körperliche/psychische Überanstrengung, Hormonschwankungen, Schlafmangel, schlechte Ernährungsgewohnheiten, weniger Licht im Herbst/Winter.
 Behandlung - Massnahmen: Entspannungstechnik, körperliche Aktivität an der frischen Luft, Lichttherapie.
 Behandlung - Mittel: Johanniskraut, Ginseng, Melisse, Antidepressivum.
 Nebenwirkungen von Johanniskraut: Kopfschmerzen, Schwitzen, Schwindel, Photosensibilisierung

Allgemeine Begriffe :
 Verben: verlieren, sich interessieren für, verlangsamen, fehlen, schlafen, sich gewöhnen an, senken, entspannen, erklären, verwenden, unterscheiden zwischen, weh tun, schwitzen, deprimieren.
 Adjektive/Adverbien: traurig, allgemein, körperlich, psychisch, hormonell, schlecht, Nahrung, hell, aktiv, frei, derzeit, arm (an), reich (an), (hyper-)empfindlich auf, leicht, verschieden
 Präpositionen: zwischen, entsprechend, ohne, bei

	<p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie fühlen Sie sich zurzeit? • Seit wann leiden Sie unter Antriebslosigkeit? • Wie würden Sie diese Antriebslosigkeit beschreiben? • Hat es in letzter Zeit grössere Veränderungen in Ihrem Leben gegeben? • Haben Sie an Gewicht zugenommen? • Nehmen Sie bereits Medikamente gegen Stimmungsschwankungen ein? Haben Sie mit Ihrem Arzt darüber gesprochen? • Nehmen Sie bereits Antidepressiva ein? • Haben Sie genügend Zeit für körperliche Aktivitäten? • Spaziergänge im Wald können sich positiv auf das Wohlbefinden und die Gesundheit auswirken. • Haben Sie bereits Entspannungstechniken ausprobiert? • Ich kann Ihnen ein nicht verschreibungspflichtiges Medikament vorschlagen. • Kennen Sie Produkte wie? • Johanniskraut wirkt gegen leichte Depressionen. • Johanniskraut erhöht die Qualität von Serotonin im Gehirn. • Die Einnahme dieses Produkts kann zu Kopfschmerzen führen. • Es kann zu negativen Auswirkungen wie Schwindel kommen. • Bitte vermeiden Sie während der Behandlung zu viel Sonneneinstrahlung.
--	--

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:

- Konjunktion: wenn-> Nebensatz vor dem Hauptsatz
- Reflexive Verben
- Verben mit Präpositionen
- Präpositionaladverbien

Kommunikation:

- Ratschlag
- etwas vermuten
- etwas vergleichen
- sich anmelden / Informationen erfragen
- die eigene Meinung ausdrücken

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Reisekrankheiten

10 Lektionen

Situationen

- Eine Familie möchte nach Afrika in den Urlaub fahren. Worauf sollten sie besonders achten, um gesund zu bleiben?
- Ein Kunde reist ins Ausland und möchte deshalb ein Mittel gegen Durchfall kaufen.
- Ein Kunde kommt aus dem Urlaub zurück und leidet an Verstopfung.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... berät über Sicherheitsvorkehrungen und notwendige Massnahmen vor der Reise	
<p>... kennt verschiedene Regionen der Welt und deren Gesundheitssituation</p> <p>... kennt verschiedene Kulturen und deren hygienische Gepflogenheiten</p> <p>... weiss um Krankheiten und Schwierigkeiten, die auf Reisen auftreten können</p> <p>...</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Reisekrankheit, Reisekrankheit, Thrombose, Schlaflosigkeit, Durchfall, Verstopfung, Schwellungen, Ohr im Flugzeug, Druckentlastung im Ohr, Hygiene, Keime, Bakterien, Magengeschwüre,</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Impfungen auf dem neuesten Stand sind.</p> <p>Es kann sehr gut sein, dass Sie eine Magenverstimmung bekommen, also stellen Sie sicher, dass Sie entsprechende Medikamente dabei haben.</p> <p>Allgemein:</p> <p>Alle Kontinente und ihre wichtigsten Krankheiten</p> <p>Wie sich die Kulturen unterscheiden und wie unterschiedlich ihre Hygienegewohnheiten sind</p>

... beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte ab.

<p>... kennt die verschiedenen übertragbaren Krankheiten und erklärt auf Englisch, wie sie übertragen werden</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</p> <p>Ansteckende Krankheiten: Verletzungen der Haut: HIV, Hepatitis, West-Nil-Virus, Malaria, Ebola, MRSA, Tollwut, Geschlechtskrankheiten, Zika, Gelbfieber, Gonorrhöe, Borreliose, Prävention: Abwehrmittel, Moskitonetze, korrekte Zeckentfernung, Desinfektion, Reinigung der Wunde Tröpfcheninfektion (Gesichts-/Oralübertragung, Übertragung über die Luft): Masern, Covid, Grippe, Viren, Hantavirus, Keuchhusten, Tuberkulosebakterien, Vorbeugung: Hygiene, Distanzierung, Gesichtsmaske, Quarantäne</p> <p>Schmierinfektion/ Ingestion (kontaminierte Oberflächen oder Gegenstände): Parasiten, Pilze, Insektenstiche, Hepatitis Typ A, Salmonellen, Shigellose, Cholera, Typhus Vorbeugung: Hygiene, Wasserfilter, "kochen, abkochen, schälen oder stehen lassen".</p> <p>Allgemein : Konjunktiv II</p>
--	---

<p>... empfiehlt dem Kunden je nach Bedarf und Reiseziel verschiedene rezeptfreie und komplementärmedizinische Produkte gegen Durchfall oder Verstopfung und erklärt ihre Vor- und Nachteile sowie ihre Anwendung</p>	
<p>... können die Bedürfnisse des Kunden abklären ... kann geeignete Produkte zur Prophylaxe und für akute Fälle bei Durchfall oder Verstopfung empfehlen ... kann weitere Tipps zur Prophylaxe geben</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p>Allgemein: Prophylaxe, Akutfall, Krankheitserreger, Durchfall, Buchkrämpfe, Blähungen, Aufstossen, Winde freisetzen, Darmflora, Reisekrankheit, Seekrankheit, tropische Länder Massnahmen: Hygiene, Leitungswasser meiden, Markt, Gemüse, Obst, Meeresfrüchte, Fisch, schälen, waschen, leicht verdaulich, Ballaststoffe verursacht Ernährungsumstellung, Produkte: Probiotika, Kohle, Kräutertee (Fenchel, Kümmel, Anis, Minze), Wärmflasche, Elektrolyte</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wohin reisen Sie? Wie reisen Sie? • Möchten Sie ein Präparat zur Vorbeugung oder für akute Fälle? • Möchten Sie eher ein pflanzliches Präparat? • Ich empfehle Ihnen.... weil.... • In Ihrem Fall empfehle ich... • Das Präparat hat den Vorteil, dass... • Vermeiden Sie... • Kaufen Sie nicht ... / nicht konsumieren...

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Juckreiz

2 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter beklagt sich, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<p>... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein ... kennt die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten und berät dazu</p>	
<p>... erkennt, warum sich das Kind möglicherweise ständig kratzt ... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein ... informiert den Kunden über Behandlungsmöglichkeiten ... schlägt die sinnvollste Behandlung vor ... beschreibt die Anwendung des gewählten Medikaments ... beantwortet Fragen adäquat ... kann weitere Ratschläge geben, um ein erneutes Auftreten des Problems zu verhindern</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben: Allgemein: beruhigend für die Haut, beruhigt die Haut, spendet Feuchtigkeit, macht sie weich, grosszügig auftragen, klopfen oder tupfen - nicht kratzen, Reizung, rissige Haut, raue Haut, gerötete Haut, Nesselsucht, Ekzem, fettig, ölig, schuppig, Pickel, Juckreiz, Ausschlag, Blasen Läuse: Juckreiz auf der Kopfhaut, leere Eierschalen, Stiche, Schwellungen Bettwanzen: Mittel gegen Juckreiz, Kortison, Antihistaminika, Menthol, Desinfektionsmittel Produkte: Öle auf Silikon-/Pflanzenbasis, chemische Produkte, Läusekamm</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie alt ist das Kind? • Was sind die Symptome genau? Wo sind sie zu finden? • Wie sieht die Haut aus? • Sind die Symptome konstant? • Wie lange hat das Kind diese Symptome schon? • Haben sich die Symptome verschlimmert? • Haben Sie schon etwas versucht? • Tragen Sie die Creme xx-mal täglich (grosszügig) auf. • Tragen Sie es auf die betroffene Stelle auf. • Tragen Sie es sanft auf, reiben Sie es nicht ein.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können es einmassieren. • In Zukunft sollten Sie vielleicht... • Sollten die Symptome zurückkehren, versuchen Sie es doch mit...
--	--

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen

Insulin

2 Lektionen

Situationen

- Ein zuckerkranker Kunde hat ein neues Rezept für ein Medikament erhalten, das er bisher nicht eingenommen hat, und macht sich Sorgen über dessen Wirkung und Wirksamkeit.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

<p>.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen. ... beschreibt Anwendung & mögliche Nebenwirkungen</p>	
<p>.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen. ... beschreibt die angemessene Anwendung ... gibt zusätzliche Ratschläge ... weiss und erklärt, warum dieses Medikament das richtige für den Kunden ist ... klärt den Kunden über mögliche Nebenwirkungen auf</p>	<p>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <p><i>Typ-1-Diabetes</i> Wirkstoffgruppe: Schilddrüsenhormone Anatomie/Physiologie: Hormon, Drüsen (Hypophyse, Schilddrüse, Nebenniere, Inselzellen der Bauchspeicheldrüse, Hoden, Eierstöcke). Indikation: Hypothyreose und Hyperthyreose. Pathologie: Hypothyreose als Folge einer Autoimmunreaktion Symptome: Müdigkeit, Appetitlosigkeit, Gewichtszunahme, Haar ausfall, Verstopfung. Hyperthyreose: Schilddrüsenüberfunktion als Folge einer Schilddrüsenautonomie oder der Basedowschen Krankheit. Symptome: Unruhe, Hyperaktivität, Schlafstörungen, Herzrhythmusstörungen, Bluthochdruck, Zittern, Gewichtsverlust, Durchfall. Wirkstoffklasse: Humaninsulin, Insulinanaloga, Mischinsuline Indikation: Typ-1-Diabetes</p> <p><i>Typ-2-Diabetes</i> Anatomie/Physiologie: Bauchspeicheldrüse Insulin, Glukagon, Regelkreis des Blutzuckers, Blutzuckerspiegel. Pathologie: chronische Stoffwechselerkrankung, mangelnde Insulinsekretion. Autoimmunerkrankung.</p>

	<p>Symptome: Durst, Hunger, vermehrtes Wasserlassen, Müdigkeit. Medikamentenklasse: orale Antidiabetika (grundlegende Wirkprinzipien: Verringerung der hepatischen Glukosebildung, Förderung der Insulinsekretion, Verringerung der Insulinresistenz, Verringerung der Glukagonsekretion, Steigerung des Sättigungsgefühls, Förderung der Glukoseausscheidung) Indikation: Typ-2-Diabetes Pathologie: Unzureichende Reaktion des Körpers auf Insulin (Insulinresistenz), die zu einer Hyperglykämie führt. Langfristig verminderte Insulinsekretion. Symptome (allmähliches Auftreten): Durst, Hunger, vermehrter Harndrang, Müdigkeit, Sputum Urinieren, Müdigkeit, Spätfolgen: Schlechte Wundheilung, Taubheit in den Füßen, Erblindung, Nierenversagen. Risikofaktoren: Fettleibigkeit, Bewegungsmangel, ungesunde Ernährung. Komplikation: Herzinfarkt, Nierenerkrankung, Erblindung. Indikation: Nebenniereninsuffizienz Nervosität, Schlaflosigkeit, Durchfall, Schwitzen, Gewichtsverlust, Herzrhythmusstörungen, Osteoporose, Magen- und Darmgeschwüre, Diabetes mellitus, schwerer Bluthochdruck, virale Infektionen, verzögerte Zellproliferation, Wundheilung, Knochen Injektionslösung, Infusionslösung, Implantate</p> <p>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</p> <ul style="list-style-type: none">• Könnten Sie mir bitte das Rezept zeigen?• Haben Sie dieses Medikament schon einmal eingenommen?• Hatten Sie irgendwelche Nebenwirkungen, die durch dieses Medikament verursacht wurden?• Der Grund, warum Ihr Arzt Ihnen dieses Medikament verschrieben hat, ist...• Sollten Sie xy feststellen, wenden Sie sich sofort an Ihren Arzt.• Nehmen/schlucken Sie ZZ x-mal täglich / morgens / nachmittags / abends.• Nehmen Sie es in Abständen von xx Stunden ein.• Nehmen Sie nicht mehr als xx Mal pro Tag ein.
--	--

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*)

8 Lektionen

Mögliche Themen

... weiss über Reisen ins Ausland bescheid

- Was man braucht, um ins Ausland zu reisen
- Wie man Hotels/Flüge bucht
- Wie man durch den Zoll kommt

... sich auf Flughäfen und Bahnhöfen zurechtfindet

- Versteht Schilder, Markierungen, wichtiger Wortschatz
- beschreibt und erklärt Pläne in der richtigen Zeitform (Zukunft)

... bestellt Essen auf Deutsch

- benutzt die richtige Sprache, um in einem Restaurant zu bestellen
- versteht die Speisekarten von Restaurants
- kann sich beschweren, wenn es Probleme gibt

... geht mit Problemen im Hotel um

- Fühlt sich wohl beim Einchecken in einem Hotel
- weiss, wie man an der Rezeption redet und sich beschwert
- kann den Aufenthalt im Hotel in der richtigen Zeitform beschreiben

... beschreibt vergangene Urlaube

- beschreibt vergangene Urlaube in der richtigen Zeitform (Vergangenheit)

... verwendet verschiedene Adjektive, um Erfahrungen zu beschreiben

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

Plan d'étude langue étrangère pour les écoles professionnelles Formation d'as- sistant / assistante en pharmacie CFC

Français

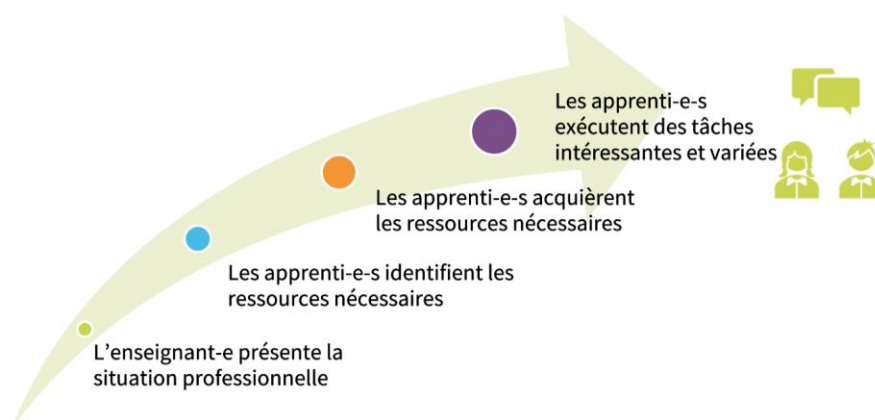


Introduction

Chers enseignants et enseignantes de langue étrangère,

Comme il a été rappelé dans l'avant-propos du plan d'étude pour l'école professionnelle, la formation professionnelle initiale vise à permettre l'acquisition des compétences nécessaires pour agir de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible dans les situations professionnelles courantes. Il en va de même pour la gestion de situations similaires dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Dès lors, des situations que l'on rencontre fréquemment en officine et qui se présentent souvent en langue étrangère également ont été sélectionnées parmi les situations professionnelles types pour l'enseignement des connaissances professionnelles (cf. première partie du présent plan d'étude). Un groupe de travail composé d'enseignants de langue étrangère a élaboré des modules correspondant à ces situations. Ils comprennent des termes techniques et des blocs (« chunks »). L'enseignement modulaire accorde la priorité à l'apprentissage basé sur le contenu. Il est axé sur le recours à la terminologie technique en usage et sur le langage utilisé dans les situations professionnelles courantes. Les corrections interviennent selon les critères d'intelligibilité de la communication. Dans ces situations, la grammaire joue un rôle secondaire.



Dans le cadre des périodes recommandées par module, le niveau B1 (expression orale) est visé pour maîtriser les situations professionnelles.

Dans le cadre des autres périodes, l'accent est placé sur le maintien du niveau de langue général A2. À cet égard, le groupe de travail a également compilé des thèmes potentiels qui se prêtent à la révision, en lien avec les modules de chacun des semestres.

Au total, 20 périodes par semestre sont consacrées à l'enseignement des langues étrangères.

Précisions concernant la mise en œuvre des modules:

- Dans la mesure du possible, les situations professionnelles doivent toutes être traitées. Elles peuvent si nécessaire être adaptées aux particularités régionales.
- Les modules étant indépendants les uns des autres, les révisions sont organisées par blocs. Selon les circonstances, ils sont revus, approfondis ou laissés de côté dans le cadre du cours de langue étrangère.

- Les modules servent de base pour la préparation du cours de langue étrangère. L'accent est mis sur la maîtrise de la situation professionnelle. Les termes techniques sont sélectionnés selon le niveau des apprentis/de la classe, les ressources disponibles et les particularités régionales. Autrement dit, la totalité des termes techniques ne doit pas obligatoirement être apprise.

L'enseignant·e peut se saisir du support didactique de son choix pour entretenir le niveau de langue A2.

Aperçu des modules Langues étrangères

1^{re} année d'apprentissage 1^{er} semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Utilisation d'un téléphone	2
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Accueil <ul style="list-style-type: none"> ▪ GWP ▪ LINDAAFF 	4
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la promotion de la santé et de la prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants. a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Coups de soleil et protection solaire	3
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Cosmétique <ul style="list-style-type: none"> ▪ peau sèche ▪ acné 	4
Maintien du niveau de langue A2		7

1^{re} année d'apprentissage 2^e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Douleurs <ul style="list-style-type: none"> ▪ maux de dos ▪ maux de tête ▪ blessures sportives 	5
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la promotion de la santé et de la prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	Alimentation <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compléments alimentaires: vitamines, sels minéraux 	3
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Douleurs abdominales <ul style="list-style-type: none"> ▪ nausées ▪ vomissements 	3
a4 Prendre note des réclamations de la clientèle et les régler	Réclamations simples (facultatif)	3
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 9

2^{re} année d'apprentissage 3^e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Refroidissement <ul style="list-style-type: none"> ▪ rhume ▪ douleurs auriculaires ▪ maux de gorge 	8
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Yeux et allergies <ul style="list-style-type: none"> ▪ conjonctivite ▪ allergies (rhume des foins) ▪ formes galéniques liquides 	6
Maintien du niveau de langue A2		6

2^{re} année d'apprentissage 4^e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Dentition et hygiène bucco-dentaire <ul style="list-style-type: none"> ▪ douleurs dentaires ▪ caries et produits de soins dentaires 	3
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Érythème fessier <ul style="list-style-type: none"> ▪ produits de soin 	4
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Alimentation du nourrisson <ul style="list-style-type: none"> ▪ coliques ▪ substituts du lait maternel pour les enfants en bas âge 	4
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge. a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la promotion de la santé et de la prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	Moyens de contraception <ul style="list-style-type: none"> ▪ préservatifs, gel lubrifiant ▪ pilule contraceptive: vérification de l'ordonnance 	2
Maintien du niveau de langue A2		7

3^{re} année d'apprentissage 5^e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Cystite: vérification de l'ordonnance (répétition)	2
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Problèmes de sommeil <ul style="list-style-type: none"> ▪ stress ▪ épuisement professionnel (« burn-out ») ▪ équilibre entre travail et vie privée 	4
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Hypotension et anémie	4
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Sautes d'humeur	4
Maintien du niveau de langue A2		6

3^{re} année d'apprentissage 6^e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la promotion de la santé et de la prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	Mal des transports <ul style="list-style-type: none"> ▪ infections ▪ vaccination et prophylaxie ▪ paludisme/piqûres de moustiques ▪ diarrhée 	10
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Prurit <ul style="list-style-type: none"> ▪ poux ▪ punaises de lit 	2
a3 Conseiller la clientèle dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	Diabète (facultatif) <ul style="list-style-type: none"> ▪ insuline ▪ types de diabète 	2
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 8

1^{re} année d'apprentissage 1^{er} semestre

Compétence professionnelle a1: recevoir les clients, clarifier leurs besoins et organiser un soutien supplémentaire.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou par d'autres moyens et communique avec eux dans la langue locale et une deuxième langue nationale ou en anglais. Il reçoit les demandes de renseignements des clients et clarifie les besoins des clients. Sur cette base et en fonction de la responsabilité et des directives internes, il clarifie et organise un soutien supplémentaire. En cas de doute sur la bonne décision à prendre, il contacte le pharmacien. Lors de ses entretiens avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène la conversation de manière adaptée à la situation et axée sur les résultats en posant des questions ciblées.

Utilisation d'un téléphone

2 périodes

Situation

- Une mère francophone appelle la pharmacie par le biais du kit mains libres alors qu'elle conduit avec une mauvaise
- réception. Elle explique que son enfant de 4 ans se gratte constamment et demande s'ils ont quelque chose qui pourrait l'aider.

[a1.8 reçoit les clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p>... répond avec aisance à un appel téléphonique et interagit avec des clients francophones ... réagit de manière adéquate même lorsqu'il a du mal à comprendre son interlocuteur ... comprend l'orthographe française ... comprend les chiffres</p>	
<p>... comprend l'orthographe française ... comprend les chiffres ... répond aux appels téléphoniques en anglais ... est capable de se présenter au téléphone et d'indiquer pour qui il travaille ... prend des notes pour rappeler l'interlocuteur ... sait comment transférer un appel téléphonique ... répond à un appel téléphonique en toute confiance et interagit avec des clients francophones ... réagit de manière adéquate même s'il a du mal à comprendre son interlocuteur.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Comment décrocher le téléphone (conventions), prendre des notes (f), se présenter et présenter sa pharmacie, transférer un appel</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourriez-vous parler un peu plus lentement , s'il vous plaît? • C'est à quel sujet? • Je suis désolé, mais je n'ai pas compris/entendu ce que vous avez dit. • Pourriez-vous répéter ? • Je suis désolé, mais mon français n'est pas très bon, je suis encore en formation. • Bonjour, ici XY de la pharmacie XZ. • Mon collègue/le pharmacien peut-il vous rappeler lundi /xy ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Pourriez-vous rappeler plus tard, lorsque mon collègue/le pharmacien sera disponible pour vous parler ? • Un instant, je vous passe XY. • Si j'ai bien compris, vous avez dit ... • Juste pour être sûr d'avoir compris ce que vous disiez... • Veuillez patienter une minute, je vous passe xy. • Merci de votre appel. Bonne journée.
--	--

Accueil

4 périodes

Situations

- Un client demande un produit pour ses symptômes qu'il vous décrit en termes peu clairs.
- Un client entre dans la pharmacie et demande un produit très spécifique. Vous posez quelques questions pour clarifier la situation. Le client réagit de manière grincheuse et répond : "Cela ne vous regarde pas."

[a1.8 reçoit des clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p>.... accueille les clients francophones dans une pharmacie de manière amicale et professionnelle</p> <p>.... suit les principes de la bonne pratique d'accueil</p> <p>.... réagit correctement aux réponses données</p>	
<p>... accueille de manière conviviale les clients francophones dans une pharmacie</p> <p>... fait preuve de professionnalisme et peut servir le client de manière adéquate</p> <p>... réagit correctement aux réponses données</p> <p>... fait preuve de professionnalisme - même lorsqu'un client est inamical, peu coopératif ou grincheux</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>noms: l'analgésique (m), le liquide (la solution, le sirop), la crème, l'onguent (m), la pochette, le comprimé, le comprimé enrobé, la pilule, le pansement, le plâtre, le spray</p> <p>adjectifs: enceinte, allaitant</p> <p>type de client : le végétalien, préfère les produits qui n'impliquent pas de tests sur les animaux, est conscient de l'environnement (évite par exemple les microplastiques, l'huile de palme (f), privilégie les produits biologiques)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonjour / bonsoir (Madame /Monsieur), comment puis-je vous aider ? • Puis-je vous aider ? • Puis-je vous montrer quelque chose ? • Cherchez-vous quelque chose en particulier ? • Vous préférez parler français? • Avez-vous pris des médicaments ? • Avez-vous fait quelque chose pour soulager les douleurs ? • À qui le médicament est-il destiné ? • Prenez-vous d'autres médicaments ? • Savez-vous comment utiliser le médicament ? • Avez-vous / l'enfant a-t-il d'autres maladies ? • Quel est l'âge de l'enfant ? • Êtes-vous éventuellement enceinte ou allaitez-vous ? • Quand le problème est-il apparu ?

	<p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que diriez-vous de... • Avez-vous essayé... • Pourquoi ne pas...
--	---

<p>... évalue correctement les symptômes ... pose des questions selon le principe de LINDAAFF et réagit de manière adéquate ... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate</p>	
<p>.... accueille de manière amicale les clients francophones dans une pharmacie ... évalue correctement les symptômes pose des questions selon le principe de LINDAAFF ... informe le client quand il faut s'adresser à un pharmacien. ... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate ... réagit correctement aux réponses données à partir des questions LINDAAF</p>	<p>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents professionnellement :</p> <p>LINDAAFF : la localisation, l'intensité (f), la nature/le type du problème de santé, la durée, les autres symptômes (m), les autres maladies (f) et thérapies (f), les facteurs aggravants (m), les facteurs améliorants (m)</p> <p>comment s'adresser aux personnes dans un cadre professionnel comprendre les symptômes de base : le mal de tête, la douleur, le mal de ventre/estomac/ventre, l'allergie (f), le ligament, la conjonctivite, la flatulence, la cloque, l'ecchymose (f), la brûlure, la diarrhée, le vomissement, le froid, la grippe, la température/la fièvre, les articulations (f) / les membres douloureux (m), (la peau) les taches (f) /les impuretés (f), la mycose, le mal de gorge, l'enrouement (m), le rhume des foins, la crampe, la maladie contagieuse, l'intoxication alimentaire (f), les maux d'estomac (m), les douleurs menstruelles (f) / périodiques (f), la migraine, le mal des transports, la rougeole (allemande), la rougeur, la coupure, la difficulté à avaler, l'insomnie (f), l'abrasion de la peau (f), le gonflement, la défécation, les selles (f), la nausée, la maladie, l'indigestion (f), l'entorse (f), la constipation, la blessure, la verrue, la piqûre, les maux de dents (m)</p> <p>adjectif: grave - inoffensif</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonjour/bonsoir (Madame/Monsieur), comment puis-je vous aider ? • Est-ce que je peux aider ? • Puis-je vous montrer quelque chose ? • Cherchez-vous quelque chose en particulier ? • Je serai heureux de vous servir en français. • Puis-je vous demander à qui cela s'adresse ? • A quoi cela sert-il ? • Depuis combien de temps avez-vous ça ? • Quelle est l'intensité de la douleur ? • Avez-vous d'autres symptômes ? • Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Avez-vous déjà pris des médicaments ? • Y a-t-il quelque chose qui améliore ou aggrave la douleur/le problème ? • Avez-vous de la fièvre ? • Etes-vous allergique à quelque chose ? • Quel âge a l'enfant ?

	<ul style="list-style-type: none">● Prenez-vous d'autres médicaments ?● Quelle forme de médicament préférez-vous ? <p>Phrases de référence :</p> <ul style="list-style-type: none">● Je suis terriblement désolé, mais je ne pourrai pas vous servir dans cette affaire.● Veuillez patienter le temps que je trouve un pharmacien.● Vous avez besoin d'une ordonnance médicale pour xy en Suisse. <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none">● Que diriez-vous de...● Avez-vous essayé...● Pourquoi ne pas...
--	--

Compétence professionnelle a2 : Conseiller les clients sur la promotion de la santé et la prévention des maladies et vendre les services et les produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients sur les possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique aux clients les services correspondants, les produits et les mesures spécifiques. Il vend aux clients les produits de leur choix et leur explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose de vastes connaissances de base sur la promotion de la santé, la prévention et les différents partenaires dans le domaine de la prévention. Il utilise les moyens d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients.

Coups de soleil et protection solaire

3 périodes

Situations

- Un père veut un produit de protection solaire qui convient si possible à toute la famille.
- Un homme a un coup de soleil sur les épaules. Celui-ci est très rouge et brûle

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais. (K3).]

<p>... détecte les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire. ... fournit des informations sur les différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible.</p>	
<p>... découvre les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire ... fournit des informations sur différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible ... réagit aux demandes des différents groupes cibles concernant les produits de protection solaire et s'adapte en fonction de la situation ... donne des conseils sur les produits de protection solaire de manière adaptée à la situation ... donne des conseils supplémentaires sur la protection solaire</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Dommages de la peau : la pigmentation, les rayons UV (m), le vieillissement de la peau, le cancer de la peau, les types de peau (m) Protection solaire : les filtres chimiques et minéraux (m), l'indice UV (m) Produits de protection solaire : la lotion, la crème, les rayons UV-A (m), le facteur de protection Adjectifs: répulsif, résistant à l'eau (f) Groupes cibles : les enfants (m), les voyageurs (m), les sportifs (m)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quel type de protection solaire avez-vous utilisé dans le passé ? • Où allez-vous et combien de temps allez-vous passer au soleil ? • Allez-vous vous baigner ? • Faites-vous du sport ? • Formes de dosage semi-solides : Gel, lotion, crème... -> Application, avantages/inconvénients, pour des groupes cibles spécifiques • Pour les enfants, je recommande xy. • N'oubliez pas qu'après xy heures, il faut remettre de la crème.

<p>...élabore correctement les causes, les symptômes et la gravité du coup de soleil ...connaît les différents produits pour le traitement des coups de soleil ainsi que leurs avantages et inconvénients</p>	
<p>...obtient correctement les causes, les symptômes et la gravité (LINDAAFF). ...demande et comprend les besoins de traitement du coup de soleil. ...présente les différents produits pour le traitement des coups de soleil. ...explique les avantages/inconvénients et l'application des produits. ...réagit de manière adaptée à la situation aux questions des différents groupes cibles sur le traitement des coups de soleil. ...donne des conseils adaptés à la situation sur les produits pour le traitement des coups de soleil ... donne des conseils adaptés à la situation sur les produits de protection solaire ... donne d'autres conseils sur la protection solaire</p>	<p>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail : Symptômes: le coup de soleil, la rougeur, la brûlure, la peau qui pèle, la brûlure du 1er (la douleur) et du 2e degré (m) (les cloques (f)), la chaleur, l'insolation (f). Pathologie: les lésions cutanées (f), le vieillissement de la peau Produits: les antihistaminiques (m) (locaux, systémiques), les anesthésiques locaux (m). le tue-loup, les globules (m). Mesures: les produits (m) de soins (m) de la peau, choisir une forme galénique rafraîchissante, surveiller la perte d'humidité, soins des plaies (f), les analgésiques (m)</p> <p>Morceaux de pratique : scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail : Quand avez-vous attrapé ce coup de soleil ? Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Quelle est l'intensité de la douleur ? Souffrez-vous de vomissements ou de déshydratation ? Expliquez l'application : 1ère, 2ème, 3ème..... Prévention, produits après-soleil, chapeau de soleil, parasol, lunettes de soleil</p>



Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Cosmétique:

4 périodes

Situation

- Une mère veut des produits cosmétiques pour sa fille de 14 ans afin de traiter son acné et de prévenir les impuretés de la peau.
- Un client a la peau très sèche. Elle voudrait des produits pour résoudre le problème.

[a3.8 réalise un entretien sur le conseil et la vente simple de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... offre des conseils sur la prévention et le traitement de l'acné et recommande différents produits de soins du visage.	
<p>... s'informe sur l'âge, le sexe et les habitudes de la fille du client</p> <p>... comprend l'état de la peau de la jeune fille</p> <p>... explique les facteurs qui provoquent l'acné</p> <p>... explique comment nettoyer et hydrater la peau de son visage.</p> <p>... suggère des produits pour le traitement de l'acné</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Anatomie de l'épiderme (m) : le visage, le menton, les pores (f)</p> <p>Symptômes : les points noirs (m), les comédons (m), les pustules (f), les boutons (m), la production de sébum, les bactéries (f)</p> <p>Pathologie : la séborrhée, à la puberté principalement favorisée par les hormones sexuelles mâles (f), la perturbation de la kératinisation, l'obstruction (f) du flux de sébum, l'inclusion(f) de bactéries</p> <p>Causes : le stress, les substances agressives (f) (par exemple détergents), le savon</p> <p>Mesures : le nettoyage, le dégraissage et la désinfection : le traitement avec des toniques alcoolisés, des savons (m) non savonneux légèrement acides, le peeling pour réduire les points noirs, ne pas presser / percer le bouton</p> <p>Produits : les antibiotiques (m) (peroxyde de benzoyle), l'huile d'arbre à thé (f), la thérapie hormonale avec des pilules contraceptives (f)</p> <p>Mesures et produits préventifs : le nettoyage en profondeur de la peau/le rafraîchissement du visage, le raffermisssement de la peau (lait démaquillant, savon doux, gel nettoyant), l'hydratation (f) en profondeur avec des crèmes spécifiques (f) (crème de jour, crème</p>

	<p>de nuit), le démaquillage, l'ouate (f), le fond de teint, le stick couvrant, le packs beauté (le masque de visage).</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <p>Où a-t-elle des boutons ? A-t-elle beaucoup de boutons ? Depuis combien de temps a-t-elle ce problème ? Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Quand y a-t-il une amélioration ou une aggravation ? Quel est votre régime alimentaire ? Qu'utilisez-vous pour nettoyer et hydrater votre peau ? Avez-vous déjà consulté un médecin ? Appliquer la crème..... fois par jour Nettoyez votre peau avec avant d'aller vous coucher. Si la situation ne s'améliore pas après, consultez un dermatologue.</p>
<p>... propose différents remèdes pour une peau saine et lisse sur tout le corps</p>	
<p>... demande au client comment il prend soin de sa peau ... décrit les facteurs qui rendent la peau sèche ... recommande différents produits pour le soin de la peau sèche ... offre quelques conseils sur la nutrition et l'art du bain.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>en général : la peau diffère par la taille des pores, l'élasticité (f), la teneur en eau, la teneur en graisse, la sensibilité, les changements (m) sous l'influence (f) de l'environnement (m), l'âge (m)</p> <p>Déviations par rapport à une peau saine :</p> <p>la couperose (peau du visage extrêmement sensible avec des veines visibles) favorisée par la chaleur, les frottements (m), le stress, etc. / les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif, les pigments verdâtres (m)</p> <p>la cellulite (trouble de la face inférieure de la peau) résultant d'un excès de poids, les troubles circulatoires (m), le manque d'exercice, etc. / les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui favorisent la circulation sanguine et raffermissent le tissu conjonctif</p> <p>les vergetures (f) résultant d'un étirement excessif de la peau, les changements hormonaux (m) (grossesse) / produits de soins (m) contenant des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif.</p> <p>Dommages cutanés causés par :</p> <p>des substances agressives (f) (par exemple, détergents (m), l'air sec (m) : la perte d'humidité, la diminution de la barrière lipidique, le savon, la friction (cors, callosités), la transpiration excessive</p> <p>Protection de la peau par :</p> <p>la protection contre le vieillissement de la peau : les antioxydants (m) (par exemple, vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique)</p> <p>la déshydratation : les produits hydratants (m) (ex. céramides, huile d'amande)</p> <p>la destruction du manteau acide : pas de savons (m) légèrement acides</p> <p>la transpiration excessive et les odeurs fortes (f) : les anti-transpirants (m), les déodorants (m)</p>

Médicaments galéniques semi-solides : choisir l'effet en profondeur, la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de l'inflammation de la peau ou de la localisation - Distinction basée sur : la teneur en eau ou en matières grasses (pommade grasse au sens strict, émulsion E/H, émulsion H/E, emulgel, gel), la partie solide (pâte, crème pâte), la consistance, la viscosité (lotion, crème, pâte)

Pratiquer les expressions figées dans des scénarios d'apprentissage typiques de la profession :

Avez-vous la peau sèche sur tout le corps ?

Pendant combien de jours ?

Est-ce que ça gratte ?

Votre peau est-elle rouge ?

Qu'avez-vous déjà essayé ?

Appliquer quotidiennement, plusieurs fois par jour.....

Préférez plutôt....

Des massages

Ne prenez pas de douche ou de bain avec de l'eau trop chaude.

Après un bain ou une douche, mettez sur tout votre corps.

Mangez beaucoup de fruits et de légumes.

Évitez de

C'est une crème à tartiner.....

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

7 périodes

Thèmes possibles

Grammaire :

Formuler une question (Intonation, est-ce que, inversion)

Les verbes au présent

Les règles d'orthographe

Vocabulaire :

L'alphabet (épeler, les signes de ponctuation)

Les chiffres

L'accueil

Le corps humain (vocabulaire essentiel/de base)

Les produits esthétiques

Les activités en plein air

Stratégies de communication:

Expliquer le choix de la profession

Donner un conseil

Transmettre et répondre à un appel

Désescalader/ éviter un conflit

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

1^{re} année d'apprentissage 2^e semestre

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Douleurs

5 périodes

Situation

- Un client souhaite quelque chose contre les douleurs dans la jambe.
- Une patiente se plaint de forts maux de tête.
- Une cliente souhaite quelque chose contre les douleurs dorsales.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... détermine la cause de la douleur dans la jambe et présente au client différents produits dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la médecine complémentaire

... détermine l'origine des douleurs
... détermine les souhaits spécifiques de la cliente
... exprime les limites de ses compétences
... propose différents produits pour le traitement
... explique le dosage ou l'application
... explique les avantages et les inconvénients des produits
... propose des compléments thérapeutiques
... propose des produits de médecine complémentaire et présente les caractéristiques de ceux-ci

Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :

Symptômes : les douleurs (f), le gonflement, les hématomes (m), la crampe musculaire, les courbatures (f), les douleurs (f) qui gonflent et dégonflent et qui limitent temporairement la mobilité.

Causes : la sollicitation excessive dans le sport, un faux pas, une collision, une chute, une blessure sportive, la contusion, l'entorse (f), la luxation, une inflammation, le claquage, un étirement, la migraine

Produits en cas de blessures sportives (f) : l'arnica (f), la consoude, la griffe du diable, les huiles essentielles (f) pour les massages (m) (réchauffant/es), Rescue (fleurs de Bach (f)).

Mesures en cas de blessures sportives (f) : blessure aiguë (f) : refroidir, symptômes chroniques (m) : réchauffer

Produits en cas de crampes musculaires (f) : le magnésium, le sel Schüssler n° 7

Mesures en cas de crampes musculaires (f) : boire beaucoup (les boissons isotoniques (f))



Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

- Depuis quand avez-vous mal ?
- Où avez-vous mal ?
- Avez-vous une blessure ?
- Pouvez-vous bouger normalement ?
- Comment cela s'est-il produit ?
- Avez-vous fait un mouvement particulier ?
- Avez-vous fait une chute ?
- Avez-vous eu une collision ?
- Avez-vous déjà entrepris quelque chose ?
- Dans cette situation, vous devez consulter d'urgence le médecin.
- Veuillez attendre un instant, je vais chercher le/la pharmacien(ne)...
- Je vous recommande ...
- Je vous propose ...
- Le produit est efficace....
- Si vous souhaitez quelque chose à base de plantes, je peux vous recommander ... (cf. médecine complémentaire).
- En plus, je recommanderais ... (refroidir/chauffer/ masser/boire)

Notions générales :

noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f), la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction, une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson

Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication

verbes : appliquer, froter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir

adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, en-

	ceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se, nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à) pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de
--	--

...clarifie la cause et le type de maux de tête ou de dos et explique les produits possibles dans le domaine des médicaments délivrés sans ordonnance	
<p>...détermine correctement les causes, les symptômes et le degré de gravité (LINDAAFF) ...exclut les risques ...explique les produits correspondants avec leurs avantages/inconvénients</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Symptômes en cas de maux de tête/ migraines : l'intensité (f), une douleur sourde / lancinante / unilatérale/ hémi- ou bilatérale/ pulsatile, le déclencheur, les hormones (f), le stress, le changement, une irritation de la vue/ de l'ouïe, une sensation, persistant Produits en cas de maux de tête/de membres aigus : par ex. l'ibuprofène (m), le paracétamol (m) Mesures en cas de migraine : le repos, l'obscurité (f)</p> <p>Symptômes en cas de douleurs dorsales : les douleurs (f), la limitation de la mobilité, les douleurs au démarrage (f) Produits en cas de douleurs dorsales : un relaxant musculaires (contre la tension des muscles squelettiques), la pommade antirhumatismale, le magnésium (contre la tension musculaire), le menthol, la capsaïcine, l'huile de gaulthérie (f) (contre la tension musculaire/ les courbatures (f)), un patch chauffant sans principe actif, un patch avec principe actif pour le traitement local</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis quand avez-vous des douleurs ? • Avez-vous des douleurs d'un côté / d'un demi-côté ou des deux côtés ? • Avez-vous des douleurs unilatérales / hémi-latérales / bilatérales ? • Comment est la douleur ? • Avez-vous souvent des maux de tête/des douleurs dorsales ? • Pouvez-vous expliquer la raison de vos maux de tête/de dos ? • Avez-vous déjà entrepris quelque chose ? • Êtes-vous enceinte ? • Je vous recommande ... • Je vous conseille • Le produit est efficace.... • En plus, je recommanderais ... <p>Notions générales : noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f),</p>

	<p>la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction (f), une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson</p> <p>Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication</p> <p>verbes : appliquer, frotter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir</p> <p>adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, enceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se, nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à)</p> <p>pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de</p>
--	---

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Alimentation

3 périodes

Situation

- Une dame aimerait ajouter des vitamines et des minéraux à son régime végétalien.

[a2.9 réalise un entretien simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... donne des conseils au client sur l'alimentation (sur les risques de l'alimentation végétalienne) et sur la supplémentation en minéraux et vitamines	
<p>... comprend le type de régime alimentaire du client</p> <p>... explique les éventuelles carences nutritionnelles d'un régime végétalien</p> <p>... s'informe sur les éventuels problèmes psychophysiques du client</p> <p>... propose des préparations de vitamines et/ou de minéraux et explique leur utilisation</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>les formes de nutrition (f) :</p> <p>les formes d'alimentation (f) : l'alimentation complète (f), le régime végétarien/végétalien, les aliments d'origine animale (m), les aliments d'origine végétale (m), le régime dissocié, les aliments fonctionnels (m)</p> <p>les formes de régimes (f) : le régime sans lactose, le régime pauvre en purine, le régime pauvre en sodium, le régime riche en calcium, les régimes protéinés (m), les régimes riches en glucides (m), les régimes amaigrissants (m), les régimes mixtes (m), le régime léger après une opération, les maladies (f)</p> <p>le suivi : la carence en vitamines (f), les protéines (f)</p> <p>les mesures (f) et les produits (m) :</p> <p>les suppléments vitaminiques (m), les suppléments minéraux (m), la vitamine B12 (la production de sang) présente uniquement dans les protéines animales, la vitamine B (les nerfs (m), toutes les fonctions du corps (f)), le calcium (la formation des os), le fer (la production de sang / le transport d'oxygène, les acides gras oméga-3 (m), le zinc (m)</p> <p>le régime à base de plantes/riche en fibres, les vitamines (f) et minéraux (m), pauvre en calories (f) et en graisses saturées (f), les besoins quotidiens (m), les quantités à consommer (f)</p>

Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

- Depuis combien de temps êtes-vous végétalien ?
- Combien de fois par jour mangez-vous... ?
- Que mangez-vous ?
- Combien pesez-vous ?
- Comment vous vous sentez physiquement ? Avez-vous des problèmes physiques ?
- Prenez-vous d'autres médicaments ?
- Prenez/consommez 4 portions par jour de
- Prenez ces capsules avec de la nourriture, de l'eau ou d'autres boissons. Le régime végétalien peut entraîner des symptômes de carence en...
- Faites attention à...
- Je recommande également ...

Notions générales :

noms :

la pyramide alimentaire : les protéines (f), les graisses (f), les glucides (m), l'eau (f), les vitamines (f), les macro-éléments/oligo-éléments (m)

l'alimentation (f) : les céréales (m), le riz brun (m), l'avoine (f), le millet, les fruits (m) (secs, en purée, en jus), les légumineuses (f), légumes (m), les produits laitiers (m)

le besoin, l'activité (f), le stress, l'énergie (f), la régulation, l'absorption (f), la santé, le poids, le surpoids, l'anorexie (f), la boulimie, la production, le manque, les hormones (f), la technique, la respiration, la méditation, le sport, la semaine, le muscle, l'agilité (f), la boisson, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la viande, les suceries (f), l'idéal (m), la beauté, le coup-faim, la consommation, l'apport (m), l'hydratation (f), l'altération (f), la quantité, le plaisir, l'appétit (m), le dent, le goût, la constipation, la prise, la grossesse, les contraceptifs (m), les antibiotiques (m), la chimiothérapie, la prévention, l'hyperacidité (f), le café, la nicotine, le cancer, le chute, l'équilibre (m), l'hygiène (f)

verbes : produire, obtenir, recommander, fournir, atteindre, prévenir, manquer, régler, permettre, manger, boire, mâcher, maigrir, grossir, surveiller, privilégier, veiller (à), adapter, suffire, identifier, stimuler, faciliter, renforcer, entraîner, améliorer, maintenir, rappeler, prendre, baser (sur), avoir besoin (de), influencer, modifier, éviter, conseiller, analyser, rester

adjectifs/ adverbess : énergétique, physique, idéalement, alimentaire, animal/e, végétal/e, constitutif/-ve, musculaire, cellulaire, important/e, rapide, lent/e, liposoluble, normal/e, nécessaire, (in-)saturé/e, différent/e, énergétisant/e, équilibré/e, excessif/-ve, généralement, suffisamment, bon/ne, (in-)suffisant/e, mauvais/e, accru/e, basé/e (sur), complet/-ète, végétarien/-ne, végan/e, mixte, pauvre (en), riche (en), spécifique, positif/-ve, négatif/-ve, nutritionnel/le, mobile

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Douleurs abdominales

3 périodes

Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... conseille la cliente sur les produits possibles contre les maux de ventre dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la phytothérapie et conclut l'entretien de vente	
<p>...se renseigne sur les causes des maux de ventre</p> <p>... renseigne la cliente sur les produits de phytothérapie</p> <p>... propose des produits complémentaires (p. ex. des tisanes) et donne des conseils alimentaires</p> <p>... demande le mode de paiement souhaité</p> <p>... conclut l'entretien de vente et prend congé de la cliente</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : l'expulsion de gaz (f), la libération de vents, les crampes abdominales (f), la diarrhée, les vomissements (m), la perte d'appétit, la sensation désagréable qui provoque des vomissements, la peau pâle, le rythme cardiaque rapide, la transpiration, la salivation, la sensation de froid et de chaleur.</p> <p>Causes : la gastro-entérite, une maladie infectieuse, la fièvre, la grossesse, les médicaments (m) (la chimiothérapie), l'alcool (m), es vertige, la migraine, la douleur</p> <p>Produits contre les ballonnements : un médicament contre les flatulences (f), les fruits (m) de fenouil, le cumin, le probiotique</p> <p>Mesures en cas de ballonnements : renoncer aux crudités (f)</p> <p>Produits en cas d'intolérance au lactose : administrer de la lactase, les produits sans lactose (m)</p> <p>Mesures en cas d'intolérance au lactose : adapter l'alimentation (f), renoncer au lactose/aux produits laitiers (m)</p> <p>Produits en cas de maladie cœliaque : proposer des produits sans gluten (m)</p> <p>Mesures en cas de maladie cœliaque : renoncer au gluten (m)</p>

	<p>Produits en cas de nausées/ vomissements : le gingembre, le nux vomica, le colchicum, l'ipécacuanha (m)</p> <p>Mesures en cas de vomissements : l'hydratation (f), une technique de relaxation, un exercice physique léger, des petits repas (m), l'acupuncture (f)</p> <p>Les phytopharmaceutiques (m) : des médicaments à base de plantes (m) obtenus à partir de parties séchées de plantes telles que feuilles, fleurs, écorces ou racines, teintures mères, les produits Ceres contre les crampes abdominales (f), les troubles digestifs (m) : le Taraxacum, le Gentinana, le Cynara</p> <p>La forme galénique (les médicaments solides (m)) : les comprimés (m), les comprimés effervescents (m), les capsules dures (f), les capsules molles (f), la poudre/ les granulés (m), les gommes à mâcher (f), les comprimés à fondre (m), les comprimés sublinguaux (m)</p> <p>Notions générales :</p> <p>noms : le ballonnement, une intolérance au lactose, la maladie cœliaque, le paiement en espèces, le paiement par carte, la facture, l'activité sportive</p> <p>verbes : se sentir, infecter, prendre, absorber, ralentir, manquer, augmenter, entraîner, saigner, démanger, boire, supprimer, agir, expliquer, utiliser, colorer, veiller (à), contrôler, souffrir, compenser, perdre, informer, confronter (avec), fermenter, distiller, choisir, appliquer, traiter, réagir (à), fabriquer, mélanger, proposer</p> <p>adjectifs/adverbes : gonflé/e, mou / molle, liquide, important/e, inflammé/e, dur/e, sec / sèche, pauvre (en), riche (en), probiotique, oral/e, aigu/ aigüe, actuellement, conformément à, spécifiquement, noir/e, suffisant/e, alimentaire, clair/e, actif /-ve, vital/e, universel/le, physique, spirituel/le, chronique, interne, externe, initiale, individuellement,</p> <p>pronoms : certain / certaine, ce / cet / celle</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis quand avez-vous mal au ventre / Depuis quand vomissez-vous ? • Comment se manifestent les douleurs abdominales ? / Comment se manifestent les nausées ? Avez-vous... (symptômes) ? • Avez-vous une idée de ce qui cause les maux de ventre / les vomissements ? • Souhaitez-vous prendre un produit à base de plantes ? • Je vous recommande dans ce cas un produit phytothérapeutique tel que ... • Les produits phytothérapeutiques sont fabriqués à partir de ... • Ils existent sous forme de ... • Prenez en plus ... • C'est tout ? Avez-vous d'autres souhaits ?
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Cela coûte ... • Comment aimeriez-vous payer ? En espèces ou par carte ? • Puis-je encore vous offrir ... ? • Merci beaucoup et bon rétablissement
--	---

Compétence opérationnelle a4: Prendre note des réclamations des clients et les régler

L'assistant en pharmacie prend note des réactions et réclamations des clients et les clarifie en demandant des précisions de manière ciblée. Il évalue la réclamation, clarifie les variantes de solution possibles, discute d'elles avec les clients et convient avec eux d'une solution adaptée, constructive et consensuelle.

L'assistant en pharmacie gère les difficultés et les conflits de manière calme et réfléchi. Il fait alors preuve de compréhension, de compétences et recherche une solution individuelle et gérable dans la situation donnée. Son comportement reste objectif et aimable. Dans son champ de compétences, il prend des décisions conformes aux directives de l'entreprise.

Réclamations simples

4 périodes

Situation

- La veille, un client a acheté un produit à la hâte puis une fois à la maison, il a réalisé qu'il s'agissait de comprimés. Comme il éprouve des difficultés à avaler les cachets, il préférerait des comprimés effervescents. Il voudrait les rapporter et les échanger.
- Situation optionnelle : Une cliente a acheté un tensiomètre qui ne fonctionne plus après seulement un mois.

[a4.7 réalise un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p>... réagit de manière professionnelle à la réclamation et justifie les solutions possibles</p> <p>... convient des étapes suivantes</p>	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i></p> <p><i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i></p> <p><i>...formule et justifie des propositions de solution</i></p> <p><i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>noms : une erreur, la facture, une ordonnance, la réclamation, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie</p> <p>verbes : commander, livrer, confirmer, envoyer, vérifier, correspondre, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, mettre en œuvre</p> <p>adjectifs/adverbes : défectueux/-se, , urgent, immédiatement, dommage, (in-)justifié/e</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je suis désolé/e.... • Quand avez-vous acheté ce produit ? • Je ne peux malheureusement pas reprendre le produit, car... • Je peux vous échanger le produit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Puis-je vous offrir ... ? • Je peux vous commander, vous envoyer ... ? <p>Notions générales : noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e</p>
--	---

Situation supplémentaire (pas obligatoire) :

... détermine les raisons de la panne et explique la marche à suivre	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i> <i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i> <i>...formule et justifie des propositions de solution</i> <i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : noms : une erreur, la vérification, la facture, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie verbes : livrer, confirmer, envoyer, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, adjectifs/adverbes : défectueux/-se, urgent/e, immédiatement, dommage, intentionnel/-le, dommage</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez nous excuser pour ce désagrément. • Quand avez-vous acheté l'appareil ? • Qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ? • Comment avez-vous utilisé l'appareil ? • Avez-vous le certificat de garantie avec vous ? • La garantie est malheureusement expirée. • Je peux l'envoyer en réparation ? • Souhaitez-vous un devis pour la réparation ? • Pouvons-nous vous envoyer l'appareil chez vous par la suite ? • Devons-nous vous appeler au retour de l'appareil ? • Pouvez-vous m'indiquer votre nom, votre adresse et votre téléphone - ou êtes-vous déjà cliente chez nous ? • Avez-vous besoin d'un appareil de remplacement en attendant ? <p>Notions générales : noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser</p>

	adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e
--	--

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

6 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:

L'impératif

Les noms (masculin/féminin/singulier/pluriel)

Les adjectifs

Vocabulaire:

Les produits alimentaires

Les repas

L'accident

Les premiers secours

Stratégies de communication:

Le déroulement d'un entretien de vente (accueil, évaluation des besoins, argumentation, encaissement, prise de congé)

Exprimer une douleur

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

2^{re} année d'apprentissage 3^e semestre

Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistante en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Refroidissement

8 périodes

Situations

- Un client a une toux gênante et souhaite s'en débarrasser le plus rapidement possible.
- Un client se plaint de douleurs dans la bouche.
- Une cliente se plaint d'une sensation de pression dans l'oreille, accompagnée d'une perte d'audition.

[a3.8 mène un entretien simple de vente et de conseil de produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p>... clarifie, à l'aide de questions ciblées, le type et l'intensité de la toux ou la présence d'autres symptômes qui pourraient indiquer un refroidissement ou une grippe</p> <p>... recommande des produits appropriés en fonction des symptômes et des besoins</p> <p>... peut proposer de manière convaincante des ventes supplémentaires</p>	
<p>... peut déterminer la nature et l'intensité de la toux</p> <p>... peut communiquer clairement s'il est nécessaire de consulter un médecin</p> <p>... peut clarifier les besoins concernant la forme galénique et présenter les produits correspondants</p> <p>... peut proposer des ventes supplémentaires de manière ciblée et convaincante</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Généralités : la toux, le rhume, la toux d'irritation, la production de mucus</p> <p>Symptômes : l'apparition (f) lente et progressive, la fièvre légère ou absente, la fatigue, les maux de tête (m), la rhinite, la toux, les maux de gorge (m), la toux aiguë, dure jusqu'à trois semaines, chronique à partir de huit semaines, la formation de mucus</p> <p>Anatomie : la gorge, le nez, les oreilles (f), les poumons (m), les bronches (f), le mucus</p> <p>Produits en cas de rhume : les analgésiques (m), l'eau de mer (f), les huiles essentielles (f) pour inhalations (f), les bains (m) contre le rhume, les baumes (m) contre le rhume, les immunostimulants (m)</p> <p>Produits en cas de toux : les antitussifs (m), les produits expectorants (m), les produits phytothérapeutiques(m) comme le thym, le</p>

	<p>lierre, le pélargonium, la mauve, la sauge, le sureau, le plantain lancéolé, la guimauve, l'eucalyptus (m), le bois doux</p> <p>Complément thérapeutique : inhaler, frotter, boire beaucoup de produits anthroposophiques (m) en cas de toux (f) : à base d'eucalyptus (m), de plantain lancéolé (m), de thym (m), de rosée du soleil (f), d'ipomée (f), de réglisse (f), d'anis (m)</p> <p>galénique (formes médicamenteuses liquides) : les solutions (f) (le sirop, les gouttes (f))</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis combien de temps avez-vous cette toux ? • C'est déjà très long. Vous devriez absolument consulter le médecin. • Avez-vous d'autres symptômes ? De la fièvre ? • Où "siège" la toux ? Comment se manifeste-t-elle ? • Prenez-vous des antibiotiques ? • Est-il produit du mucus ? • Pour libérer les mucosités, je vous conseille ... • Pour calmer la toux, je vous conseille ... • Contre les symptômes du rhume je vous recommande ... • Vous ne devez toutefois pas utiliser le produit plus de • Je vous recommande vivement une préparation à base de plantes comme • Souhaitez-vous un sirop ou plutôt des gouttes ? • Je peux également vous recommander notre mélange de tisanes. • L'inhalation avec je vous la recommande vivement. • Les bains contre le rhume ou les baumes sont également très recommandés. • L'idéal serait de renforcer votre système immunitaire avec....
--	--

<p>... recommande sur la base des symptômes des produits appropriés pour soulager les maux de gorge et en explique l'utilisation</p>	
<p>...peut délimiter le type et l'intensité du mal de gorge par des questions ciblées</p> <p>... peut recommander des produits et en démontrer l'utilité</p> <p>... peut en expliquer l'utilisation.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Généralités : les aphtes (m), la gingivite, les maux de gorge (m)</p> <p>Symptômes : les douleurs (f), les enflures (f), l'ulcération (f), la formation de lésions dans la région bucco-pharyngée</p> <p>Produits : les antiseptiques (m), les anesthésiques locaux (m), les anti-inflammatoires (m), les produits humidifiants (m), la sauge, le clous de girofle, la mauve</p> <p>Mesures : l'hygiène buccale (f), le brossage (si possible souple), les brossettes interdentaires (f), le fil dentaire, les pâtes (f), les solutions de rinçage (f)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment se manifestent les maux de gorge ? • Je vous recommande de..., car... • Prenez chaque jour au maximum...

	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez prendre jusqu'à • En outre, vous pouvez aussi...
--	--

<p>... recommande sur la base des examens des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et en explique l'utilisation.</p>	
<p>... peut déterminer de quel type de maux d'oreille il s'agit ... est en mesure de recommander, dans son domaine de compétence, des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et d'en expliquer l'utilisation.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Généralités : le conduit auditif, le cérumen, verbe: obstruer Symptômes : la perte d'audition unilatérale, les douleurs auriculaires (f) Produits : les produits (m) contenant des substances émoullientes (f) Mesures à prendre : l'hygiène de l'oreille (f) verbes: ramollir le bouchon, rincer à l'eau</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous décrire ce que vous ressentez lorsque vous avez mal aux oreilles ? Sont-elles unilatérales ? L'audition est-elle affectée ? • Sur la base des symptômes je vous recommande.... • Vous l'appliquez comme suit... • En cas de bouchon, vous pouvez également rincer à l'eau en complément. • Si les douleurs d'oreille persistent au-delà de... vous devez absolument consulter un médecin. • Vous devriez faire attention...

Yeux et allergies

6 périodes

Situation

- Un client aurait besoin d'un collyre parce qu'il a souvent les yeux légèrement rouges. Comme il porte des lentilles, il préférerait un produit naturel.
- Un client se plaint de démangeaisons et de rougeurs aux yeux.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p>...conseille des clients avec des irritations des yeux, diffère les sortes de troubles des yeux et propose des médicaments anthroposophiques.</p>	
<p>...diffère la conjonctivite irritative, la conjonctivite allergique et la sécheresse oculaire. ...propose des mesures simples pour le ménage des yeux. ...distingue les lentilles et les produits respectifs. ...explique la médecine anthroposophique.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>pour la conjonctivite irritative Symptômes : la rougeur, la brûlure, la sécheresse, la sensation de sable dans les yeux Causes : les agressions mécaniques (f), les substances irritantes (la fumée, la poussière, la chaleur, le froid, la lumière du soleil), le manque de larmes, le port de lentilles de contact</p>

	<p>Traitement – Mesures : ménager les yeux, éviter d'exposer les yeux à de nouvelles sources d'irritation, rafraîchir avec des compresses, garder le lit dans une pièce sombre</p> <p>Traitement – Produits : les vasoconstricteurs (m), des substituts lacrymaux (m), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : le dessèchement des yeux par les vasoconstricteurs, ne pas donner aux enfants / personnes âgées / en cas de glaucome / pendant la grossesse / pendant l'allaitement</p> <p>pour la conjonctivite allergique</p> <p>Symptômes : les yeux rouges/ larmoyants (m), la démangeaison, l'écoulement nasal aqueux ou muqueux (m), les éternuements (m)</p> <p>Causes : le pollen, les acariens, les poils d'animaux, le port de lentilles de contact</p> <p>Traitement – Mesures : l'évitement de l'allergène (m) / de se frotter les yeux (m), l'application des compresses rafraîchissantes (f)</p> <p>Traitement – Produits : les antihistaminiques H1 locaux/systémiques (m), les stabilisateurs de la membrane (m), les substituts lacrymaux (m), la phytothérapie : la feuille d'hamamélis, les compresses de thé noir (f), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : les allergies (f)</p> <p>pour la sécheresse oculaire</p> <p>Symptômes : la rougeur, la brûlure, la démangeaison, la sensation de sable dans les yeux, le larmoiement clair, les larmes paradoxales (f), la fatigue, le processus inflammatoires</p> <p>Causes : le trouble du film lacrymal, un apport insuffisant en liquide, l'évaporation du liquide lacrymal (f), le port de lentilles de contact, la rareté du clignement, le faible taux d'humidité de l'air</p> <p>Traitement – Mesures : une bonne hydratation, l'évitement (m) des locaux surchauffés/climatisés/enfumés</p> <p>Traitement – Produits : la solution de substitution lacrymale, les larmes artificielles, les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : l'irritation due aux agents conservateurs (f), la recommandation d'utiliser seulement des produits sans conservateurs</p> <p>pour tous les trois</p> <p>Médecine complémentaire : la médecine anthroposophique, l'être humain dans sa globalité, le changement / le trouble d'ordre physique ou mental, l'interaction (f) entre le corps, l'esprit (m), l'âme (f), les forces vitales de l'individu (f), l'autoguérison (f), le remède, les substances végétales / minérales / animales (f), le produit à base d'échinacée / d'hamamélis / de mauve</p>
--	---

	<p>Notions générales :</p> <p>verbes : rougir, brûler, sentir, irriter, enlever, manquer, produire, composer, démanger, couler, être fatigué/e, changer, fonctionner, cligner, porter, se baser sur, traiter, ménager, exposer, rafraîchir, garder, éviter, (se) frotter, appliquer, recommander, utiliser, conserver, distinguer, entretenir, nettoyer, rincer, désinfecter, hydrater, montrer, laver, chauffer, climatiser, fumer, soigner, expliquer, fabriquer, compléter, interagir, activer, stimuler, influencer, comprendre</p> <p>adjectifs / adverbes : inflammatoire, aqueux, muqueux, saisonnier/-ère, insuffisant/e, hormonal, local, faible, sombre, artificiel, paradoxal, spécifique, différent/e, enceinte, actif/-ve, complémentaire, dur/e, souple, enfumé, harmonieux/-se, unique, vital/e, important/e, délibérément, direct/e</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portez-vous des lentilles ? • Quelle solution utilisez-vous pour ménager vos lentilles ? • Est-ce que vous vous sentez souvent fatigué ? • Êtes-vous confronté(e) à des substances irritantes ? • Tenez-vous un animal domestique ? • Souffrez-vous des allergies ? • Ces symptômes peuvent résulter... <ul style="list-style-type: none"> ...d'une agression mécanique ...d'une substance irritante ...d'un manque de larmes ...du port de lentilles de contact ...du pollen / des acariens /des poils d'animaux ...d'un trouble du film lacrymal ...d'un apport insuffisant en liquide ...de l'évaporation du liquide lacrymal ...d'un faible taux d'humidité de l'air ...parce que vous cligner rarement des yeux. • Évitez... <ul style="list-style-type: none"> ...les poils d'animaux / les pollens / les acariens ...les locaux surchauffés, climatisés ou enfumés ...de vous frotter les yeux ...d'utiliser des produits d'entretien avec conservateurs. • Si vous êtes enceinte, vous ne devriez pas appliquer des vasoconstricteurs / ce produit. • Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire. • Vous pouvez appliquer ...des compresses rafraîchissantes / ...des compresses de thé noir. • Les feuilles d'hamamélis font partie de la phytothérapie. • Connaissez-vous les produits de la marque Weleda ou Wala ? • La médecine anthroposophique a pour but d'activer les forces vitales de l'individu. • Chaque patient est considéré unique. • Les remèdes sont fabriqués à partir de substances végétales, minérales, animales et renforcent l'auto-guérison.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez utiliser les remèdes directement ou sous forme homéopathique. • Pour le traitement des yeux existent des produits à base d'échinacée, d'hamamélis ou de mauve.
--	---

...aide aux clients à prendre des décisions judicieuses pour éviter des réactions allergiques et attirer leur attention sur la possibilité d'une désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.	
<p>...explique les différentes sources d'une réaction allergiques.</p> <p>...évalue les symptômes des clients.</p> <p>...montre des possibilités pour éviter des réactions allergiques.</p> <p>...informe les clients sur les possibilités de désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : l'eczéma de contact ou systémique ; la formation de sécrétion, les douleurs (f), les démangeaisons des yeux / du nez (f) ; la détresse respiratoire, la réaction du système immunitaire</p> <p>Causes : les allergènes, les pollens (m) (des graminées / des fleurs / des arbres), les poils d'animaux (m), la salive, les acariens (m), les médicaments (m), les irritations physiques (f), les facteurs psychiques (m)</p> <p>Traitement – Mesures : l'évitement des allergènes (m), le test d'allergie, l'observation du calendrier pollinique (f), le rinçage du nez / des yeux, le changement de vêtements, le lavage des cheveux), l'élimination de la poussière, l'option (f) pour des housses de matelas spéciales (f), la possibilité d'une désensibilisation, l'immunothérapie allergénique (f), l'hyposensibilisation (f), la médecine complémentaire.</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que vous savez à quel type de pollen vous êtes allergique ? • Quelles graminées / fleurs... / Quels arbres déclenchent une réaction allergique chez vous ? • Pouvez-vous me décrire les symptômes exactement ? • Avez-vous d'autres allergies p.ex. aux poils d'animaux / aux acariens / aux médicaments ? • Est-il possible qu'il y a des facteurs psychiques ? • Qu'est-ce que vous avez déjà essayé pour lutter contre les symptômes ? <ul style="list-style-type: none"> • Je vous explique les symptômes possibles : ... • Voici ce que vous pouvez faire pour éviter des réactions allergiques : ... <ul style="list-style-type: none"> ...Veillez à ce que le pollen ne s'infilte pas dans la chambre quand vous rentrez de l'extérieur. ...Rincez les cheveux avec de l'eau froide avant de vous coucher le soir. ...Observez le calendrier pollinique. ...Éliminez la poussière. ...Optez pour une housse de matelas spéciale. • Avez-vous déjà entendu de la désensibilisation ? • Il y a d'autres mesures pour en combattre les causes : l'immunothérapie allergénique ou l'hyposensibilisation. • Il existe aussi des approches de médecine complémentaire.

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

6 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:

Le conditionnel

Le passé composé

L'expression de la quantité

Vocabulaire:

Les plantes

Les animaux

La guérison

Stratégies de communication:

Présenter un médicament (substances, effets (secondaires), utilisation/application, dosage)

Présenter sa pharmacie et décrire ses collaborateurs

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'acquiescer le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

2^{re} année d'apprentissage 4^e semestre

Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Dentition et hygiène bucco-dentaire

3 périodes

Situations

- Une mère signale que son enfant d'un an est irritable : il dort mal, se réveille fréquemment, bave beaucoup et a les gencives rouges.
- Un homme de 50 ans demande des conseils sur les produits d'hygiène buccale.

[a3.8 mène un entretien de conseil et de vente simple de produits non prescrits dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

...conseille la mère sur les mesures et les produits permettant de soulager la douleur pendant la poussée dentaire.

... comprend quels sont les symptômes du patient et en reconnaît les causes
 ... sait quels traitements ont déjà été effectués
 ... note les données personnelles du patient
 ... propose des médicaments de la médecine traditionnelle ainsi que des remèdes de la médecine complémentaire
 ... explique le mode d'utilisation des différents produits et leur stockage
 ... avertit le patient des dangers de l'utilisation d'autres produits.

Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :

Symptômes : les gencives (f) rouges, gonflées et sensibles, la salivation, la rougeur des joues, l'agitation (f) /les changements d'humeur (m), les troubles digestifs (m) et fièvre (f),

Cause : la poussée dentaire.

Produits et mesures : les anti-inflammatoires (m), les anesthésiques locaux (m) ; la menthe poivrée, la sauge camomille, le clous de girofle, les analgésiques systémiques (m) (le paracétamol), les anneaux (m) de dentition en silicone ou à conserver au réfrigérateur.

À éviter : les colliers d'ambre (m) - la strangulation, les racines d'autel (f) - la suffocation

Produits homéopathiques : la camomille, la belladone, le dentifrice sans menthe poivrée en cas de traitement homéopathique

Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

- Depuis quand/ depuis combien de temps avez-vous ces problèmes ?
- Quel est l'âge de l'enfant (mois/année) ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Combien de dents a l'enfant ? • Qu'est-ce qui lui fait mal ? Où cela fait-il mal ? • A-t-il d'autres problèmes ? • A-t-il/elle déjà fait quelque chose ? Avez-vous pris quelque chose ? • Prenez les comprimés toutes les heures, pendant jours. Ne pas mâcher, avaler, mordre.... • Dissolvez le comprimé dans un verre d'eau. • Donnez ml de sirop • Faites une tisane avec ces feuilles..... Buvez-la tiède, chaude. • Conservez ce médicament à température ambiante, hors de portée des enfants, utilisez-le avant la date de péremption. • Ce produit peut causer....
--	---

...conseille le client sur les mesures et les produits permettant d'améliorer l'hygiène bucco-dentaire	
<p>... comprend les besoins du patient</p> <p>... s'informe sur les habitudes alimentaires du patient</p> <p>... sait quels produits le patient utilise pour ses soins dentaires</p> <p>... explique comment se brosser les dents</p> <p>... présente un produit : explique son utilisation et ses avantages</p> <p>... sensibilise le patient aux dangers de certaines mauvaises habitudes alimentaires</p> <p>... conseille le client sur le type de régime alimentaire adapté à sa situation ou à son âge</p>	<p>Mettre en pratique les mots clés dans des scénarios d'apprentissage (contextes d'apprentissage) typiques de la profession :</p> <p>Caries : les dommages (m) à la couronne dentaire : les dommages possibles à l'émail (m), à la dentine, à la pulpe, à la plaque dentaire, à l'inflammation des gencives (f), aux gencives, à l'hygiène dentaire (f), aux prothèses dentaires (f)</p> <p>Symptômes : la fracture, la décalcification, le trou noir dans la dent</p> <p>Cause : la dégradation des sucres par les bactéries, la production d'acidité qui attaque l'émail (m) et qui décalcifie la dent</p> <p>Produits et mesures : le gel dentaire fluoré, le sel fluoré, les sels minéraux (m), les brosses à dents (f) (aussi souples que possible), les brosses interdentaires (f), le fil dentaire, les dentifrices (m) (avec fluorure, plus abrasifs pour des dents plus blanches), les solutions de rinçage (f) (avec fluorure, antiseptiques)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combien de fois par jour vous brossez-vous les dents ? • Rendez-vous chez le dentiste au moins une fois par an pour un contrôle régulier et un nettoyage des dents. • Évitez les sucres entre les repas. • Vous devez vous rincer la bouche après avoir mangé ou bu des aliments ou des boissons acides. • Avez-vous des problèmes de bouche ? • Qu'utilisez-vous pour l'hygiène buccale ? • Nettoyez vos dents pendant environ 2 minutes sans les brosser trop fort. • Utilisez

Situation

- Deux jeunes parents sont inquiets car leur enfant a les fesses rouges.

[a3.8 réalise un entretien de conseil et de vente simple pour les produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... aide le client à trouver les bons produits pour les soins des fesses de bébé	
<p>... écoute et comprend le problème du bébé ... explique les causes possibles des rougeurs ... présente les différents types de pommades pour le soin de la peau rougie ... propose des produits pour l'hygiène de la peau (des fesses du bébé) du nouveau-né ... donne des conseils sur l'alimentation correcte d'un nouveau-né ou d'une mère qui allaite.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Érythème fessier du nourrisson Symptômes : la peau rouge, brillante et tendue, avec parfois des cloques (f) Causes : le contact avec les matières fécales et l'urine, la diarrhée, les aliments acides (m) (jus d'orange/pomme), les antibiotiques (m), le frottement des couches, la sensibilité aux substances irritantes, érythème fessier Symptômes : la rougeur, les écailles (f), l'exsudation (f), la brûlure Causes : le développement de levures de type Candida albicans, ce champignon microscopique est favorisé par la chaleur et l'humidité (f) Produits : le dexpanthénol, l'oxyde de zinc (m) Mesures : les principes hydratants (m), adoucissants et assouplissants, les huiles végétales (f) (amandes douces, avocat, rose musquée), le massage aux huiles essentielles, les lingettes humides (f), la table à langer, le nettoyage à l'eau et au savon, le détergent neutre, les pommades (f), les couches (f)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis combien de jours les fesses du bébé sont-elles rouges ? • Quand est-ce que ça s'aggrave ? Le matin, le soir ? Après avoir mangé ? • Quels sont les produits que vous avez déjà utilisés ? • Quel type de couche utilisez-vous ? Quelle crème ? • Combien de fois par jour changez-vous votre couche ? • Utilisez-vous uniquement de l'eau ou également du savon ? • Comment sont les selles ? Quelle est leur couleur ? • Prenez-vous des médicaments ? • Utilisez-vous/appliquez-vous cette pommade ? X fois par jour.... Appliquer une fine couche.....massez bien avec..... • Prenez un bain avec • Évitez de boire/manger



Situations

- Une femme se rend à la pharmacie parce qu'elle veut arrêter d'allaiter. Elle veut savoir si elle peut déjà commencer à donner une alimentation complémentaire.
- Une mère signale que son bébé pleure beaucoup et a le ventre dur.

[a3.8 effectue un conseil et une vente directe de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... donne les informations les plus importantes sur le choix et la préparation du lait pour nourrissons

... s'informe sur l'âge, le type d'alimentation et la fréquence des repas du nouveau-né
 ... demande s'il y a des préférences concernant le type de nourriture à donner au nouveau-né.
 ... se renseigne sur les éventuelles allergies de la famille.
 ... présente les différents types de lait pour nourrissons et décrit leur composition et leur utilisation
 ... recommande les autres ustensiles nécessaires à la préparation de la bouteille

Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

En général : le biberon, la sucette / la tétine, la nourriture pour bébé, le bavoir, la vaisselle pour bébé, le chauffe-biberon, la tasse pour bébé, le stérilisateur de biberon, le doseur, les purées (f) de fruits/légumes

substituts du lait : les avantages (m) et les inconvénients (m) de l'allaitement (m), les substituts du lait (m), l'âge (m) du nourrisson, les allergies (f), l'allaitement (m) le plus longtemps possible, les différences de composition (f) entre le lait de vache et le lait maternel

le lait maternel : la teneur en protéines, les glucides (m), les lipides (m), les minéraux (m), les vitamines (f), les anticorps (m), les allergènes (m)

Classification : à partir de la naissance : lait Pre, type 1 ; à partir de 6 mois : lait de suite : type 2 ou 3 ; à partir de 12 mois : lait Junior ; la teneur en glucides, les protéines (f), les matières grasses (f)

les substances complémentaires : les glucides (m) (lactose, dextrine), les acides gras polyinsaturés (m) (importants pour le développement correct du système nerveux), les prébiotiques (m), (fibres alimentaires non digestibles), les probiotiques (m) (micro-organismes vivants non pathogènes, améliorent la digestion et stimulent le système immunitaire), le lait hypoallergénique (HA, protéines fortement réduites), en cas de régurgitation (f) (AR, lait épais), l'intolérance (f) au lactose (à base de soja), l'allergie (f) au lait de vache

Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

- Combien de mois le bébé a-t-il ?
- Combien pèse-t-il ?
- À quelle fréquence allaitez-vous ?
- Avez-vous déjà commencé à vous nourrir ?
- Avez-vous essayé une autre formule ?
- Est-il allergique ? Souffre-t-il de coliques ? Est-ce qu'il régurgite ?
- ... porter l'eau à ébullition, verser l'eau dans le biberon et attendre que la température de l'eau atteigne 75°C, ajouter la quantité exacte indiquée sur le paquet de lait en poudre, bien mélanger le tout en secouant le biberon, vérifier la température du lait - déposer quelques gouttes

	sur l'intérieur du poignet - il doit être tiède, jeter le lait restant s'il n'a pas été consommé dans les 2 heures suivant la préparation.
--	--

... conseille une mère sur ce qu'il faut faire en cas de colique du nouveau-né	
<p>... comprend où/quand et comment la douleur survient</p> <p>... explique les causes possibles de la douleur</p> <p>... suggère des remèdes naturels pour résoudre le problème</p> <p>... explique ce qu'il faut faire manuellement pour soulager la douleur.</p> <p>... oriente le client vers une consultation médicale</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <p>Symptômes : le bébé pleure, se tortille en pliant les jambes, le ventre est dur/gonflé</p> <p>Causes : le système digestif, les ballonnements (m)</p> <p>Produits : antifatulents</p> <p>Mesures complémentaires : la phytothérapie (fruits de fenouil, fruits d'anis, fleurs de camomille). Empêcher l'enfant d'avaler trop d'air pendant les repas, éviter les aliments (m) qui provoquent des flatulences, le massage abdominal, les compresses chaudes (f)</p> <p>l'application (f) de la chaleur sur le ventre : l'oreiller (m) en noyau de cerise, l'intolérance (f) au lactose</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Où cela fait-il mal ? ● Comment est la douleur ? Combien de temps dure-t-il ? ● Quand est-ce que ça fait mal ? Depuis quand avez-vous ces plaintes ? ● Avez-vous essayé quelque chose ? ● Il devrait éviter de manger.... ● Il doit éviter de prendre.... ● Appliquer... ● Pratiquer.... ● Si le problème persiste au-delà..... consultez votre médecin/pédiatre.

Compétence opérationnelle a2 : Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Moyens de contraception

2 périodes

Situation

- Deux garçons amoureux demandent un préservatif et un lubrifiant.
- Une fille se présente avec une ordonnance pour un contraceptif.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue étrangère ou en anglais. (C3)]

... présente et explique l'utilisation des différents moyens de contraception	
<p>... s'informe des souhaits des clients ... présente les différents types de préservatifs et de gels lubrifiants ... explique l'utilisation des différents produits et leurs avantages et inconvénients ... oriente les clients vers un médecin si nécessaire</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Les contraceptifs mécaniques (m), le préservatif, le gel lubrifiant, les lingettes d'hygiène intime (f) Les maladies sexuellement transmissibles (f) : le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite B (f), la gonorrhée, la syphilis, l'herpès génital (m), la candidose Prophylaxie (f) : par le préservatif</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour qui est ce produit ? • Quel type de préservatif voulez-vous ? • Combien en voulez-vous ? • Combien voulez-vous dépenser ? • C'est à appliquer avant ... • Il ne faut pas réutiliser... <p>Notions générales : noms : les contraceptifs mécaniques (m), le stérilet au cuivre, les méthodes de contraception naturelles (f), la sécheresse vaginale, la préparation vaginale, le comprimé, la capsule, les ovules vaginaux (m), le dispositif, les doigtiers (m), un applicateur, la crème, le gel, la pommade, le lavement vaginal, la douche, la poire vaginale verbes : introduire, sécher, dessécher, appliquer, laver, hydrater adjectifs/adverbes : mécanique, naturel/le, vaginal/e</p>



Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :

Les contraceptifs hormonaux (m), la pilule, le patch, l'anneau vaginal (m), la mini-pilule, un implant, une injection, le stérilet hormonal, la contraception d'urgence, le cycle féminin, la menstruation

Contre-indication (f) : les maladies cardiovasculaires (f), le cancer du sein, les antibiotiques (m), les antiépileptiques (m), le millepertuis

Les facteurs de risque (m) : le tabagisme, le surpoids, l'âge (m)

Effets secondaires : le risque de thromboses veineuses et d'embolie pulmonaire, la prise de poids, les maux de tête, la tension mammaire, le spotting

Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

- Avez-vous une ordonnance valide pour la pilule contraceptive ?
- Avez-vous votre carte de santé/carte d'assurance maladie ?
- ...
- ...Sinon, je dois introduire manuellement vos données personnelles dans le système/ordinateur.
- Savez-vous quels sont les facteurs de risque si vous prenez la pilule ?
- Prenez-vous d'autres médicaments/médicaments, par exemple des antibiotiques, des antiépileptiques ou du millepertuis ?
- Attendez une minute, je vais demander au pharmacien...
- Il est important de prendre la pilule régulièrement et toujours à la même heure !

Notions générales :

noms : l'œstrogène (m), le vagin, la grossesse, le cycle régulier/ irrégulier, le système thérapeutique transdermique, la libération régulière et continue, le principe actif, la muqueuse vaginale, l'action locale/systemique (f) le délai de sécurité, la durée d'action prolongée, la bonne adhésion thérapeutique, le débit régulier, le passage par le foie

verbes : combiner, augmenter, fumer, prendre (du poids), découper, introduire, éviter, s'appliquer, adhérer, durer, agir, passer

adjectifs/adverbes : hormonal/e, vaginal/e, flexible, urgent/e, uniquement, (ir-)régulier/-ère, continu/e, actif/active, (non) découppable, irritant/e, prolongé/e, local/e, systémique, circulaire

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

7 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:

Les verbes pronominaux

Les pronoms démonstratifs (celui/celle/ceux/celles)

La comparaison

Vocabulaire:

L'hygiène dentaire

Les indications de temps

Les maladies d'enfance

L'âge

Les professions de la santé

Stratégies de communication:

Décrire une journée de travail

Expliquer la prise d'un médicament / l'utilisation d'un appareil / un test

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

3^{re} année d'apprentissage 5^e semestre

Compétence opérationnelle a1 : Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou via d'autres médias et communique avec eux dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Il prend note des demandes des clients et clarifie leurs besoins. Sur cette base, et en conformité avec ses responsabilités et les directives internes, il organise la suite de la prise en charge. S'il a des doutes éventuels au sujet de la bonne décision, il s'adresse au pharmacien. Quand il discute avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène l'entretien conformément à la situation et de manière axée sur l'obtention de résultats en posant des questions ciblées.

Cystite: vérification de l'ordonnance

2 périodes

Situation

- Une dame présente une ordonnance pour des troubles de la miction.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p>... identifier, à partir de l'ordonnance, la maladie. Organiser la suite de la démarche. Préparer le produit et informer le client sur son mode d'emploi.</p>	
<p>...explique comment appliquer le médicament ...décrit des effets indésirables ...conseille des mesures supplémentaires</p> <p>[Pour la répétition ...accueillie le client ...identifie la maladie à partir de l'ordonnance ...organise la suite de la prise en charge ...prépare les médicaments]</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : la cystite, les douleurs (f), la fièvre, le sang dans les urines, des brûlures lors de la miction (f), une vessie hyperactive ; pas de démangeaisons vaginales (f) ni d'écoulement vaginal (m). Causes : la structure du rein, la composition de l'urine, le refroidissement local, les rapports sexuels (m), la grossesse, la carence en oestrogènes Traitement – Produits : la classe thérapeutique des antibiotiques, le traitement selon instruction Effets indésirables / secondaires : des réaction cutanées (f) , des troubles gastro-intestinaux (m), des allergies (f), l'interruption prématurée (f), la prudence à cause du problème de résistance Mesures complémentaires : la phytothérapie (la feuille de raisin d'ours, la feuille de bouleau, la feuille d'ortie, l'herbe de prêle (f)), l'alimentation (f) (la D-mannose, les airelles rouges (f)), le test urinaire, une bonne hygiène, l'augmentation des défenses immunitaires (f), une hydratation suffisante, l'application d'une source de chaleur sur le bas ventre (f)</p> <p>Notions générales : verbes: utiliser, améliorer, stopper, troubler, sentir, risquer, saigner, distinguer, stresser, vieillir, boire, classer, fonctionner, former, uriner, composer qqch de qqch, éliminer, réguler, équilibrer, brûler,</p>



démanger, écouler, entraîner, affecter, provoquer, risquer, refroidir, se contracter, relâcher, augmenter, presser, rire, prendre un effort, fuir, faire attention, réagir, résister, suivre, instruire, éviter, interrompre, tester, défendre, boire, appliquer,
adjectifs / adverbes : actif/-ve, (in-)complet/-ète, infecté/e, thérapeutique, primaire, définitif/-ve, sanguin/e, bactérien/ne, hyperactif/ve, vaginal/e, compliqué/e, (in-)suffisant/e, local/e, sexuel/le, enceinte, incontinent/e, grand/e, petit/e, sensible, excessif/-ve, irritable, abdominal/e, musculaire, affaibli/e, involontaire, allergique, prudent/e, problématique, prématurément, complémentaire, alimentaire, également, bon/ne, immunitaire, chaud/e, froid/e, bas/se, probiotique

Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :

[Répétition

Accueil

- Bonjour, comment puis-je vous aider?
- Bonjour, êtes-vous déjà servi?
- C'est le tour à qui?
- C'est une ordonnance de la part de Mme /M.

La prise en charge

- Veuillez patienter, je vais chercher le pharmacien.
- Mme /M. X, pourriez-vous passer s'il vous plaît ?]

Préparer les médicaments

- Un instant s.v.p., je vais chercher les médicaments en question.
- Malheureusement, nous n'avons pas ce médicament en stock.
- Je peux vous le commander pour demain.
- Comment appliquer le médicament
- Savez-vous comment on les utilise?
- Il faut prendre au maximum deux comprimés par jour.
- Il faut les prendre après les repas.

Décrire les effets indésirables

- Quand vous prenez ces antibiotiques, il peut y avoir des réactions cutanées ou des troubles gastro-intestinaux.
- Évitez de consommer de l'alcool durant la durée du traitement.

Mesures supplémentaires

- Je vous conseille de boire beaucoup d'eau durant la durée du traitement.
- Vous pouvez aussi appliquer une source de chaleur sur votre bas ventre.
- Respectez une bonne hygiène.
- Nous pouvons complémentarément proposer de la phytothérapie.



	<ul style="list-style-type: none"> • Prenez en compte les facteurs de risques : le refroidissement local, les rapports sexuels, la grossesse ou la carence en oestrogènes.
--	---

Compétence opérationnelle a3 : Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisations. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Problèmes de sommeil

4 périodes

Situations

- Une personne âgée se plaint parce qu'elle se réveille régulièrement le matin vers 4 heures et ne parvient plus à se rendormir.
- Un homme d'une quarantaine d'années souhaite un fortifiant car en ce moment, il a l'impression d'avoir du mal à récupérer de ses nombreux rendez-vous professionnels et d'avoir, de manière générale, des difficultés de concentration.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

...conseille des clients avec des troubles de sommeil en évaluant la cause de l'insomnie et en proposant des médicaments complémentaires.	
<p>...détermine les causes des troubles du sommeil, exclue des facteurs non-pertinents.</p> <p>...évalue l'hygiène de sommeil du client.</p> <p>...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie.</p> <p>... propose des produits et indique son application</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : les troubles de l'endormissement (m), les troubles du maintien du sommeil (m), des réveils nocturnes (m), la fatigue, une récupération insuffisante, le risque d'accident / de chute</p> <p>Causes : les phases (f) / la régulation / les besoins (m) / la fonction du sommeil, l'hygiène de sommeil (f), les facteurs individuels (m), le bruit, le stress psychique, les maladies (f), les médicaments (m), les boissons alcooliques (f), le tabac, les stupéfiants (m)</p> <p>Traitement – Mesures : avoir une bonne hygiène de sommeil</p>

	<p>Traitement – Produits : la valériane, les fleurs d’oranger (f), l’huile essentielle de lavande (f), les feuilles de mélisse (f), l’herbe de passiflore (f), les cônes de houblon (m), les rhizomes de kava (m)</p> <p>Médecine complémentaire : la philosophie des fleurs de Bach, les élixirs floraux (m), les extraits de fleurs (m), les essences florales (f), l’équilibre (m), l’harmonie émotionnelle (f), les états d’âmes négatifs (m), les gouttes (f), une situation de crise et de stress</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : troubler, s’endormir, maintenir, dormir, se réveiller, récupérer, réguler, fonctionner, stresser, boire, fumer, se droguer, expliquer, utiliser, risquer, chuter, tomber, élaborer, rétablir, équilibrer, agir sur qqch, transformer qqch en, vibrer, transmettre, fabriquer, conditionner, conserver, mélanger, adapter, recommander, placer, associer, décrire, appeler, faire appel à qn</p> <p>adjectifs / adverbes : nocturne, fatigué/e, (in-)suffisant/e, individuel/le, psychique, essentiel/le, bon/ne, actuel/le, actuellement, floral/e, négatif/-ve, positif/-ve, harmonieux/-se, émotionnel/le, alcoolique, concentré/e, directe, directement, intuitivement,</p> <p>prépositions : comme, sans, à partir de, à base de, selon, à l’aide de, dans, d’abord, ensuite, par, sous, sur,</p> <p>pronoms : tous / toutes</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi ne pouvez-vous pas dormir ? • À quelle heure vous vous...couchez / levez ? • Combien de fois par nuit vous vous réveillez ? • Pour quelle heure mettez-vous le réveil ? • Que faites-vous avant de dormir ? • Comment est-ce que vous vous ...détendez / reposez ? • Combien de temps vous faut-il à vous endormir ? • Êtes-vous somnambule ? • Souffrez-vous régulièrement de l’insomnie ? <ul style="list-style-type: none"> • Prenez-vous des somnifères ? • Je vous conseille d’essayer un remède complémentaire. <ul style="list-style-type: none"> • Les fleurs de Bach sont des élixirs floraux. • Les fleurs de Bach sont des gouttes élaborées à base d’extraits de fleurs. • Ces élixirs floraux rétablissent l’équilibre et l’harmonie émotionnelle. • Ces essences florales régulent les états d’âmes négatifs. • Ceci est un remède d’urgence, recommandé dans les situations de crise et de stress. • Placez 2 à 4 gouttes de l’élixir d’urgence directement sous la langue.
--	---

<p>...conseille des clients avec des symptômes de stress, informe sur le syndrome du burnout et propose des traitements complémentaires.</p>	
<p>...détecte les causes du stress, exclue des facteurs non-pertinents.</p> <p>...explique le syndrome du burnout.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p>

<p>...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie.</p> <p>... propose des produits et indique son application</p> <p>... rend attention à un traitement multimodal en cas de burnout.</p>	<p>pour les difficultés de concentration</p> <p>Symptômes : les difficultés de concentration (f)</p> <p>Causes : le stress, le manque de sommeil, une mauvaise alimentation, l'utilisation prolongée des écrans ou de la télévision (f), le manque d'exercice physique (m), la carence nutritionnelle, les problèmes circulatoires (m)</p> <p>pour le syndrome du burnout</p> <p>Symptômes : les troubles du sommeil (m), le déni de ses propres besoins, la limitation des contacts sociaux, les douleurs psychosomatiques, les symptômes dépressifs, l'épuisement chronique</p> <p>Causes : la charge de travail, le stress, une mauvaise organisation du travail, le mobbing, un cas similaire dans la famille, la maladie</p> <p>Traitement – Mesures : le traitement multimodal, la thérapie comportementale, la psychothérapie, la prévention : les stratégies de coping, la résilience.</p> <p>pour les deux</p> <p>Traitement – Produits :</p> <p>pour la concentration : l'orpin rose (m), le ginseng</p> <p>les tranquillisant (m) : la valériane, le houblon, la passiflore, la mélisse, les antihistaminiques (m), les vitamines du groupe B (f), les tonifiants (m)</p> <p>les antidépresseurs (m) : le millepertuis</p> <p>les spasmolytiques (m) : les acides gras insaturés (m), l'huile d'onagre (f)</p> <p>Effets indésirables / secondaires :</p> <p>les troubles de sommeil (m) par le guarana / la caféine, une hypervitaminose par les tonifiants</p> <p>Médecine complémentaire : les sels de Schüssler, la thérapie aux sels minéraux, la fonction complémentaire, le remède complémentaire, le choix, les moyens (m), le test, les symptômes (m), l'analyse faciale (f), l'intolérance au lactose (f), l'utilisation (f), le dosage (m), le mélange, l'équilibre intérieure (m)</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : se concentrer, stresser, manquer, dormir, alimenter, utiliser, prolonger, différencier qqch de qqch, nier, limiter, contacter, augmenter, travailler, organiser, décrire, délivrer, expliquer, fonder, traiter, fonctionner, discuter, analyser, doser, équilibrer</p> <p>adjectifs / adverbes : temporairement, affaibli/e, difficile, mauvais/e, psychique, physique, nutritionnel/le, circulatoire, propre, social/e, psychosomatique, dépressif/-ve, épuisé/e, chronique, chargé/e, malade, familiale, multimodal/e, actuel/le, actuellement, substitutif/-ve, complémentaire, exemplaire, facial/e, intolérant/e à, nerveux/-se, intérieur/e, extérieur/e</p> <p>pronoms : tout/e</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que vous êtes très chargé(e) dans votre quotidien ? • Êtes-vous souvent en stress ? • Quelles sont vos habitudes de nutrition ? • Qu'est-ce que vous faites pour charger vos batteries ? • Avez-vous des difficultés à vous concentrer ? • Respectez-vous vos propres besoins ? • Vos contacts sociaux sont-ils limités ? • Connaissez-vous un cas similaire dans votre famille ? • Souffrez-vous d'une autre maladie / d'un épuisement chronique? • Avez-vous des soucis ...de mobbing / ...à organiser votre travail ? <ul style="list-style-type: none"> • Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire. • L'huile d'onagre est un spasmolytique ; elle aide à détendre les muscles. • Un test / une analyse faciale nous permet de choisir les bons moyens. • Je vous explique l'utilisation et le dosage. • Si vous souffrez du stress / de la tension / du burnout / de la nervosité, je vous propose un mélange pour l'équilibre intérieur. • Je vous propose les numéros 2, 5 et 7 des sels de Schüssler. <ul style="list-style-type: none"> • Nous recommandons un traitement multimodal. • Vous avez aussi la possibilité d'essayer ...une thérapie comportementale / ...une psychothérapie. • Connaissez-vous des possibilités de prévention p.ex. les stratégies de coping pour développer de la résilience ?
--	--

Hypotension et anémie

4 périodes

Situation

- Une jeune femme de 18 ans se plaint d'avoir souvent des vertiges et que de manière générale, elle a plutôt l'impression de manque d'énergie.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... conseille des clients qui souffrent d'hypotension ou d'anémie. En connaît les causes et propose des médicaments ainsi que des mesures. Informe le client sur les effets secondaires des médicaments.

... conclut à des maladies possibles sur la base des symptômes décrits par les clients
... se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, y inclut des produits de la médecine complémentaire
... décrit quelques effets indésirables des médicaments contre l'anémie
... propose des mesures complémentaires pour améliorer la santé

Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :

Hypotension

Symptômes : la faiblesse, les vertiges (m), les palpitations (f), la perte de connaissance, le pouls, la fréquence cardiaque, faire de l'hypotension (f), la pression / la tension artérielle

Causes : les médicaments (m), l'alcool (m), la grossesse, les températures élevées (f), le stress, la déshydratation, la position debout

Traitement - Mesures : le sport, l'hydrothérapie Kneipp (f), une alimentation riche en sel, une hydratation suffisante

Traitement - Produits : le guarana, le ginkgo, le romarin, la caféine

	<p>Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m)</p> <p>Anémie Symptômes : la pâleur, la faiblesse, la fragilité des ongles Causes : les saignements chroniques (m), un problème d'absorption du fer, un apport insuffisant en fer / acide folique / vitamine B12. Traitement - Mesures : avoir une alimentation équilibrée Traitement – Produits : un traitement oral et intraveineux avec des produits à base de fer, d'acide folique et de vitamine B12 Effets indésirables / secondaires : les douleurs abdominales (f), la diarrhée (f), la constipation, les nausées (f), les vomissements (m), les selles de couleur noire (f), l'inhibition de l'absorption d'autres médicaments / aliments (f) Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m)</p> <p>Notions générales : verbes : perdre (la connaissance), fonctionner, adapter, saigner, absorber, apporter, veiller à, traiter, utiliser, vomir, diminuer, inhiber, préparer, conseiller, prévenir adjectifs / adverbes : faible, droit/e, gauche, nerveux/-se, végétatif/-ve, primaire, secondaire, debout, assis/e, pâle, physique, fragile, principal/e, chronique, problématique, (in-)suffisant/e, riche (en), équilibré/e, abdominal/e, noir/e, minéral/e, abondant/e, anthroposophique, homéopathique prépositions : avec, et, en tant que, causé/e par, entre, à base de, sans pronoms : certain/e</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Avez-vous des vertiges ? ● Prenez-vous des médicaments ? ● Quelle est votre tension artérielle ? ● Aimeriez-vous que l'on mesure votre tension artérielle ? <ul style="list-style-type: none"> ● L'hypotension est une tension artérielle basse. ● On parle d'hypotension quand les valeurs sont inférieures à ... sur ... mmHg (millimètres de mercure). ● On parle d'hypotension quand la tension la plus élevée / la valeur systolique est inférieure à mmHg et lorsque la tension la plus basse / valeur diastolique est inférieure à ... mmHG. <ul style="list-style-type: none"> ● L'hypotension peut entraîner des symptômes comme des vertiges et une faiblesse générale. ● L'hypotension est parfois causée par le stress ou la prise de médicaments.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • L'anémie provient d'un manque de vitamine B12, de fer et d'acide folique. • La prise de ces médicaments peut provoquer des douleurs abdominales. • Ce médicament peut avoir différents effets secondaires comme la diarrhée et des constipations.
--	---

Sautes d'humeur

4 périodes

Situation

- Un client aimerait un produit car il manque d'entrain, et trouve cela très désagréable, surtout maintenant, avec les jours qui raccourcissent.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... détecte les principaux symptômes d'une dépression légère, conclut à des pathologies possibles, propose des mesures et des produits et en connaît les effets indésirables	
<p>... évalue les symptômes d'une dépression légère</p> <p>... propose quelques mesures pour améliorer le bien-être général des clients</p> <p>... informe les clients sur les différents produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie</p> <p>... décrit les effets indésirables du millepertuis</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : la tristesse, la perte d'intérêt, le ralentissement de l'état général et le manque d'entrain, les fluctuations de l'humeur (f), la dépression légère, le manque de sommeil</p> <p>Pathologie : le surmenage physique/psychique, les fluctuations hormonales (f), le manque de sommeil, les mauvaises habitudes alimentaires (f), la baisse de luminosité en automne/hiver</p> <p>Traitement – Mesures : la technique de relaxation, une activité physique à l'air libre, la luminothérapie</p> <p>Traitement – Produits : le millepertuis, le ginseng, la mélisse, l'antidépresseur (m)</p> <p>Effets indésirables du millepertuis : les maux de tête (m), la sudation, les vertiges (m), la photosensibilisation</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : perdre, s'intéresser à, ralentir, manquer, dormir, s'habituer à, baisser, se détendre, expliquer, utiliser, faire la différence entre, faire mal, suéder, transpirer, déprimer</p> <p>adjectifs/adverbes : triste, général/e, physique, psychique, hormonal/e, mauvais/e, alimentaire, lumineux/-se, actif/-ve, libre, actuellement, pauvre (en), riche (en), (hyper-)sensible à, léger/-ère, différent/e</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment est-ce que vous vous sentez actuellement ? • Depuis quand souffrez-vous d'un manque d'entrain ? • Comment décririez-vous ce manque d'entrain ? • Y a-t-il eu des changements majeurs dans votre vie ces derniers temps ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous pris du poids ? • Suivez-vous déjà un traitement contre les fluctuations d'humeur? • En-avez-vous parlé avec votre médecin ? • Prenez-vous déjà des antidépresseurs ? • Avez-vous suffisamment de temps pour des activités physiques ? • Des promenades en forêt peuvent avoir des effets positifs sur le bien-être et la santé. • Avez-vous déjà essayé des techniques de relaxation ? • Je peux vous proposer un médicament non-soumis à l'ordonnance. • Connaissez-vous des produits comme ? • Le millepertuis agit contre la dépression légère. • Le millepertuis augmente la qualité de sérotonine dans le cerveau. • L'utilisation de ce produit peut engendrer des maux de tête. • Il peut y avoir des effets négatifs comme des vertiges. • Veuillez éviter de vous exposer trop au soleil durant la durée du traitement.
--	---

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

6 périodes

Thèmes possibles

Grammaire :

Les prépositions

Les compléments des verbes (de/à/sur/-)

Les pronoms "en"/"y"

Vocabulaire :

Les émotions

Le caractère

L'hygiène de sommeil

Les maladies psychiques

Stratégies de communication :

Parler de son état d'âme

Gérer des conflits, les stratégies anti-mobbing

Décrire une étiquette

Répétition: L'ordonnance

* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

3^{re} année d'apprentissage 6^e semestre

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mal des transports

10 périodes

Situation

- Une famille souhaite partir en vacances en Afrique. À quoi doit-elle faire attention pour rester en bonne santé ?
- Un client va voyager à l'étranger et souhaite donc acheter un remède contre la diarrhée.
- Un client rentre de vacances et souffre de constipation.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais.. (C3)]

... donne des conseils sur les précautions à prendre et les mesures nécessaires avant de voyager	
<p><i>... connaît les différentes régions du monde et leur situation sanitaire</i></p> <p><i>... connaît les différentes cultures et leurs coutumes sanitaires</i></p> <p><i>... connaît les maladies et les difficultés qui peuvent survenir lors d'un voyage</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Noms : la maladie du voyageur, le mal des transports, la thrombose, l'insomnie (f), la diarrhée, la constipation, le gonflement, le mal d'oreilles en avion, le soulagement de la pression de l'oreille, les germes (m), les bactéries (f), la gastro-entérite, l'hygiène (f), le vaccin</p> <p>Verbes : gonfler, soulager, s'assurer</p> <p>Adjectifs/Adverbes : sanitaire, hygiénique</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que tous vos vaccins sont à jour. • Vous pouvez très bien vous retrouver avec des maux d'estomac... • ... alors assurez-vous d'avoir des médicaments qui couvrent ce problème. • Débouchez régulièrement l'oreille. • Levez-vous et bougez régulièrement aux longs voyages. • Ce produit peut soutenir votre digestion. • Ce produit agit contre le mal des transports. • Prenez-en x comprimés x heures avant le voyage.

	<ul style="list-style-type: none"> • Lavez-vous régulièrement et soigneusement les mains. <p>Notions générales : Tous les continents et leurs maladies les plus urgentes Comment les cultures sont différentes et comment leurs coutumes sanitaires sont différentes. noms : le voyage, une oreille, l'estomac (m), le ventre, la pression, l'avion, le train, le bateau, les coutumes (m), le pays, le vol, le transport, le comprimé verbes : dégonfler, déboucher, voyager, se faire vacciner, se lever, bouger, agir (contre), se laver, désinfecter, se retrouver (avec) adjectifs/ adverbes : régulièrement, soigneusement</p>
--	--

<p>... décrit les maladies transmissibles avec leur voie de transmission et en déduit les mesures préventives appropriées et produits appropriés.</p>	
<p><i>... connaît les différentes maladies transmissibles et explique comment elles sont transmises</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Les maladies contagieuses (f) : Blessures de la peau (f): le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite (f), le virus du Nil occidental, le paludisme, l'Ébola (m), le SARM (le staphylococcus aureus résistant à la mécilline), la rage, une MST (une maladie sexuellement transmissible), le virus Zika, la fièvre jaune, la gonorrhée, la maladie de Lyme Prévention : un répulsif, une moustiquaire, le retrait correct des tiques, désinfecter/nettoyer la plaie, utiliser un préservatif Gouttelettes (transmission faciale/orale, par voie aérienne) (f) : la rougeole, le covid, la grippe, le virus, le hantavirus, la coqueluche, la tuberculose bactérienne Prévention : l'hygiène (f), la distanciation, le masque, la quarantaine Infection par frottis (f) / Ingestion (surfaces ou objets contaminés) (f) : les parasites (m), la mycose, les piqûres d'insectes (f), l'hépatite de type A (f), les salmonelles (f), la shigellose, le choléra, la typhoïde Prévention : l'hygiène (f), un filtre à eau, la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le".</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez un répulsif / une moustiquaire... pour éviter une contamination. • Protégez-vous en utilisant... • Si vous trouvez une tique, il est important de la retirer correctement. • N'ayez pas de contacts sexuels sans préservatif. • Gardez une bonne distance et porter un masque à des endroits avec beaucoup de personnes. • Cherchez un médecin si vous développez des symptômes. • Ne buvez jamais de l'eau non-cuite. • Suivez la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le". <p>Notions générales : noms : la maladie, la peau, le syndrome, le virus, la fièvre, la prévention, le répulsif, la moustiquaire, la plaie, le préservatif, la gouttelette, la transmission, la voie, l'hygiène (f), la distance, une infection, le frottis, la surface, un objet, le parasite, la piqûre, un insecte, le type, le filtre, l'eau (f), la règle, la contamination, le contact sexuel, la personne, un symptôme</p>

	verbes : se blesser, acquérir, résister, transmettre, retirer, nettoyer, désinfecter, utiliser, se protéger, se distancier, mettre, infecter, injecter, contaminer, piquer, filtrer, cuire, faire, bouillir, peler, laisser, éviter, trouver, garder, porter, chercher, développer, boire, suivre adjectifs/adverbes : contagieux/-se, acquis/e, résistant/e, sexuellement, transmissible, correct/e, correctement, facial/e, oral/e, aérien/ne, bactérien/ne, contaminé(e)
--	--

... recommande au client, en fonction de ses besoins et de la destination, différents produits des secteurs de la médecine sans ordonnance et de la médecine complémentaire et explique leurs avantages et inconvénients, ainsi que leur utilisation

<p>...clarifie les besoins du client ...recommande des produits appropriés pour la prophylaxie et les cas aigus ...donne des conseils supplémentaires pour la prophylaxie.</p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : noms : la prophylaxie, le cas aigu, un agent pathogène, la diarrhée, les crampes d'estomac (f), l'eau du robinet (f), le marché, les légumes (m), les fruits (m), les fruits de mer (f), le poisson, la flore intestinale, le mal des transports, le mal de mer, les pays tropicaux (m), l'hygiène (f), le probiotique, le changement diététique verbes : épilucher, laver adjectifs/adverbes : pathogène, abdominal/e, intestinal/e, tropical/e, probiotique, diététique</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Où voyagez-vous ? Comment voyagez-vous ? • Voulez-vous une préparation pour la prévention ou pour les cas aigus ? • Voulez-vous plutôt une préparation à base de plantes ? • Je vous recommande.... car.... • Dans votre cas, je vous recommande... • La préparation a l'avantage de.... • Evitez... • N'achetez pas... / ne consommez pas... • Pour aider votre digestion avec le changement diététique, un probiotique est idéal. <p>Notions générales : noms : le voyage, la préparation, la prévention, la plante, un avantage, l'achat, la consommation verbes : boire, aller, visiter, manger, consommer, voyager (à), changer, acheter, aider adjectif/ adverbes : idéal/e</p>
--	---

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Prurit

2 périodes

Situation

- Une mère se plaint que son enfant de 4 ans se gratte constamment.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p>... évalue correctement les symptômes d'une maladie ... connaît les différentes options de traitement et des conseils</p>	
<p><i>...détecte pourquoi l'enfant se gratte constamment</i> <i>... évalue correctement les symptômes d'une maladie</i> <i>... informe le client sur les possibilités de traitement</i> <i>... propose le traitement le plus judicieux</i> <i>... décrit l'application du médicament choisi</i> <i>... répond aux questions de manière adéquate</i> <i>... donne d'autres conseils pour éviter que le problème ne se reproduise</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Symptômes : les démangeaisons du cuir chevelu (f), une irritation, l'urticaire (f), un eczéma, le bouton, les démangeaisons (f), une éruption cutanée, les ampoules (f), les coquilles d'œufs vides (f), les piqûres (f), le gonflement, la sensation fébrile, la fatigue, le stress psychique</p> <p>Causes : les poux (m), les punaises de lit (f), la varicelle, la rougeole, le feu sauvage, la sécrétion respiratoire, le manque d'hygiène, le liquide s'écoulant des vésicules (f)</p> <p>Mesures : appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts, l'éradication (f) par des désinfecteurs professionnels, se laver régulièrement</p> <p>Produits : un remède contre les démangeaisons, la cortisone, un antihistaminique, la poudre de menthol, la pommade de zinc, un désinfectant, le tanin, une huile à base de silicone/plantes, un produit chimique, un peigne à poux, le vaccin contre la varicelle</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Quel âge a l'enfant ? • Quels sont les symptômes exacts ? Où sont-ils localisés ? • A quoi ressemble la peau ? • Les symptômes sont-ils constants ? • Depuis combien de temps présente-t-il ces symptômes ? • Les symptômes se sont-ils aggravés ? • Avez-vous essayé quelque chose ? • Appliquez (généreusement) ce produit xx fois par jour. • Appliquez ce produit sur la zone affectée. • Appliquez le produit délicatement, ne frottez pas. • Vous pouvez le faire pénétrer en massant. • A l'avenir, vous pourriez... • Si les symptômes reviennent, pourquoi ne pas essayer... <p>Notions générales :</p> <p>Noms : la peau, le remède, la voie de transmission (f), l'hygiène, la distance, la distanciation, le masque, la femme, le risque, la réactivation, l'âge (m), le vaccin, la période d'incubation</p> <p>Verbes : calmer, hydrater, adoucir, appliquer, tapoter, gratter</p> <p>Adjectifs/ adverbes : généreusement, gercé/e, rugueux/-se, rougi/e, gras/se, huileux/-se, squameux/-se, febril/e, infectieux/-se, enceint/e, adulte</p>
--	---

Insuline

2 périodes

Situation

- Un client diabétique a reçu une nouvelle ordonnance pour un médicament qu'il n'a jamais pris auparavant et s'inquiète de ses effets et de son efficacité.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p>... reconnaît les maladies (domaine d'indication) qui doivent être traitées.</p> <p>... décrit l'application et les effets secondaires possibles</p>	
<p><i>...reconnait les maladies (domaine d'indication) à traiter.</i></p> <p><i>...décrit de manière adéquate l'application</i></p> <p><i>...donne des conseils supplémentaires</i></p> <p><i>...explique pourquoi ce médicament est le bon pour le client</i></p> <p><i>...informe le client des effets secondaires possibles</i></p>	<p>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</p> <p>Diabète de type 1</p> <p>Le groupe de principes actifs (m) : les hormones thyroïdiennes (f)</p> <p>Anatomie / Physiologie : l'hormone (f), les glandes (f) (l'hypophyse (f), la thyroïde, surrénales, les îlots pancréatiques (m), les testicules (m), les ovaires (m)).</p> <p>Indication : l'hypothyroïdie (f) et l'hyperthyroïdie (f)</p> <p>Pathologie : l'hypothyroïdie (f) résultante d'une réaction auto-immune (f), hyperthyroïdie due à une autonomie de la thyroïde ou à la maladie de Basedow</p>



	<p>Symptômes :</p> <p>en cas d'hypothyroïdie : la fatigue, la perte d'appétit, la prise de poids, la perte de cheveux, la constipation.</p> <p>en cas d'hyperthyroïdie : l'agitation (f), l'hyperactivité (f), les troubles du sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), les tremblements (m), la perte de poids, la diarrhée.</p> <p>Classe de médicaments : l'insuline humaine (f), les analogues (m) de l'insuline, les insulines mixtes (f)</p> <p>Indication : Diabète de type 1</p> <p>Diabète de type 2</p> <p>Anatomie / Physiologie : le pancréas, l'insuline (f), le glucagon, le circuit de régulation de la glycémie, le taux de glucose sanguin</p> <p>Pathologie : une maladie métabolique chronique, l'absence (f) de sécrétion d'insuline, une maladie auto-immune</p> <p>Symptômes : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue</p> <p>Classe de médicaments : les antidiabétiques oraux (m) (les principes d'action de base (m) : la réduction de la formation hépatique de glucose, la promotion de la sécrétion d'insuline, la diminution de la résistance à l'insuline, la diminution de la sécrétion de glucagon, une augmentation de la sensation de satiété, la promotion de l'excrétion du glucose).</p> <p>Indication : Diabète de type 2</p> <p>Pathologie : une réponse insuffisante de l'organisme à l'insuline (la résistance à l'insuline) entraînant une hyperglycémie, la diminution à long terme de la sécrétion d'insuline.</p> <p>Symptômes (une apparition progressive) : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue, l'expectoration (f), l'urination (f), la fatigue, les effets tardifs (m) : une mauvaise cicatrisation des plaies, l'engourdissement des pieds (m), la cécité, l'insuffisance rénale (f).</p> <p>Facteurs de risque : l'obésité (f), le manque d'activité (f), une alimentation malsaine</p> <p>Complication : une crise cardiaque, une maladie rénale, la cécité</p> <p>Indication : l'insuffisance surrénale (f), la nervosité, l'insomnie (f), la diarrhée, la transpiration, la perte de poids, les arythmies cardiaques (f), l'ostéoporose (f), les ulcères gastriques et intestinaux (m), le diabète sucré, l'hypertension sévère (f), les infections virales (f), un retard de la prolifération cellulaire, une mauvaise cicatrisation des plaies</p> <p>Produits : une solution d'injection, une solution de perfusion, les implants (m)</p> <p>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pouvez-vous me montrer l'ordonnance ?• Avez-vous déjà pris ce médicament auparavant ?• Avez-vous eu des effets secondaires causés par ce médicament ?
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle est la raison pour laquelle votre médecin vous a prescrit ce médicament ? • Si vous rencontrez des effets secondaires, contactez immédiatement votre médecin. • Prenez/avalez ce médicament x fois par jour / le matin / l'après-midi / le soir. • Prenez-le à des intervalles de xx heures. • Ne prenez pas plus de xx par jour. <p>Notions générales :</p> <p>Noms : le groupe, la substance, une hormone, la glande, la substitution, l'inhibition (f), la production, la libération, la conséquence, la réaction, une opération, le trouble, la fatigue, le manque d'appétit, la prise de poids, la chute de cheveux, la bradycardie, la constipation, le fonctionnement, la maladie, l'agitation, l'hyperactivité (f), le sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), le tremblement, la perte de poids, la diarrhée, un analogue, la propriété, la spécialité, le pancréas, un effet, la distinction, le métabolisme, le défaut, la miction, la faim, la soif, l'enfance, l'adolescence, le type, la sécrétion, la résistance, la satiété, l'élimination, la classification, le traitement, une infection, la prise, un complément, le café, le lait, le calcium, le fer, la nervosité, l'insomnie, la sudation, le rythme cardiaque, l'ostéoporose (f), un ulcère, le diabète, l'hypertension (f), une infection, le système, la vue, la peau, le retard, la prolifération, la cicatrisation, les os (m), les nausées (f), les vomissements (m), l'utilisation (f), le produit, le matin, le soir, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la distinction, la solution, la perfusion, un implant, une aiguille, l'injection (f), le diamètre, la longueur, une pompe, la mesure, un appareil</p> <p>Verbes : prendre, fonctionner, trembler, perdre, augmenter, favoriser, éliminer, répondre, entraîner, se manifester, sentir, produire, traiter, arrêter, préparer, utiliser, avaler, distinguer</p> <p>Adjectifs / adverbes : dérégulé/e, thyroïdien/ne, surrénal/e, hormonal/e, hyperactif/-ve, artériel/le, actif/-ve, humain/e, prémélangé/e, mixte, simple, chronique, fréquent/e, directe, (in-)suffisant/e, durablement, mauvais/e, malsain/e, souvent, à long terme, jamais, brutalement, allergique, cutané/e, simultanée/e, artériel/le, viral/e, immunitaire, cellulaire, abusif/-ve, stéril/e, fin/e, unique, universel/le, spécifique</p>
--	--

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)

8 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:

Le futur (proche et simple)

L'indication du lieu

Les pronoms relatifs simples et composés

Vocabulaire:

Les projets d'avenir

Voyager / Les vacances

La prévention

Stratégies de communication:

Situer la pharmacie

L'entretien d'embauche

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

Programma d'insegnamento delle lingue straniere per le scuole professionali assistente di farmacia con AFC

Italiano



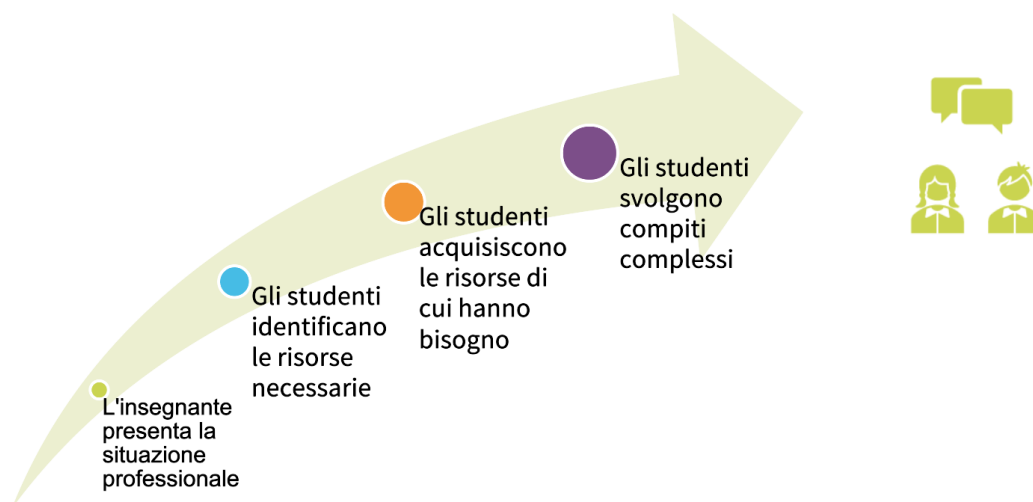
Introduzione

Cari insegnanti di lingue straniere,

Come già esposto nell'introduzione al piano di studi, l'obiettivo della formazione professionale di base è quello di sviluppare le competenze per gestire autonomamente le situazioni lavorative tipiche, in modo professionale, flessibile e orientato agli obiettivi. Questo vale anche per affrontare situazioni simili in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Per questo motivo, tra le situazioni lavorative impiegate nel percorso di formazione professionale, sono state selezionate situazioni che tipicamente si verificano anche in lingua straniera nelle farmacie (v. prima parte del presente piano). Unità di apprendimento mirate, con termini tecnici e i cosiddetti blocchi per affrontare queste situazioni, sono state sviluppate da un gruppo di lavoro composto da insegnanti di lingue straniere.

Le lezioni di queste unità di apprendimento si focalizzano sull'orientamento dei contenuti. L'apprendimento è orientato all'utilizzo di termini tecnici e alla comunicazione in situazioni lavorative tipiche. Le correzioni sono apportate secondo criteri di comprensibilità comunicativa. La grammatica gioca un ruolo subordinato in queste situazioni.



Il livello auspicato per affrontare le situazioni professionali nel contesto delle lezioni consigliate per unità di apprendimento è B1 (orale).

Nelle restanti lezioni, l'obiettivo è di mantenere il livello linguistico generale A2. Anche in questo caso, il gruppo di lavoro ha messo insieme possibili tematiche che si prestano ad essere ripetute in relazione alle unità didattiche del rispettivo semestre.

Sono disponibili un totale di 20 lezioni di lingua straniera per semestre.

- Istruzioni per lo svolgimento delle unità didattiche:
- Quando possibile, tutte le situazioni professionali dovrebbero essere affrontate. Se necessario, possono essere adattate alle condizioni regionali.

- Poiché ogni unità di apprendimento è indipendente, ci sono ripetizioni nei blocchi. A seconda delle circostanze, queste vengono ripetute, approfondite o omesse nel corso delle lezioni di lingua straniera.
- Le unità didattiche servono come base per la preparazione delle lezioni di lingua straniera. L'obiettivo è quello di saper affrontare le situazioni professionali. A seconda del livello degli studenti/classe, delle risorse disponibili e delle condizioni regionali, i termini tecnici vengono selezionati di conseguenza. Ciò significa che non tutti i termini tecnici devono essere appresi.

Per il mantenimento del livello linguistico A2, l'insegnante può selezionare personalmente il materiale didattico adatto.

Panoramica delle unità didattiche delle lingue straniere

1. Anno 1. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Rispondere al telefono	2
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Accoglienza <ul style="list-style-type: none"> ▪ GWP ▪ LINDAAFF 	4
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti . a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Scottature e protezione solare	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Cosmetici <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelle secca ▪ Acne 	4
Mantenimento livello linguistico A2		7

1. Anno 2. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Dolori <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mal di schiena ▪ Mal di testa ▪ Infortunio sportivo 	5
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	Alimentazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Integratori alimentari: vitamine, minerali 	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Mal di pancia <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nausea ▪ Vomito 	3
a4 Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.	Reclami semplici (facoltativo)	3
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 9

2. Anno 3. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Raffreddore <ul style="list-style-type: none"> ▪ Naso che cola ▪ Dolore all'orecchio ▪ Mal di gola 	8
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Occhi e allergie <ul style="list-style-type: none"> ▪ Congiuntivite ▪ Allergie (raffreddore da fieno) ▪ Formulazioni liquide 	6
Mantenimento livello linguistico A2		6

2. Anno 4. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Denti e igiene orale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mal di denti ▪ Carie e prodotti per la cura dei denti 	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Dermatite da pannolino <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prodotti per la cura 	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Alimentazione neonati <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coliche ▪ Sostituiti del latte per bambini piccoli 	4
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	Contraccettivi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preservativi, lubrificante ▪ Pillola anticoncezionale: chiarimenti sulla ricetta 	2
Mantenimento livello linguistico A2		7

3. Anno 5. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Cistite: chiarimenti sulla ricetta (Ripetibile)	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Disturbi del sonno <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work life balance 	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Ipotensione e anemia	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Sbalzi d'umore	4
Mantenimento livello linguistico A2		6

3. Anno 6. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	Malattie da viaggio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infezioni ▪ Vaccinazione e profilassi ▪ Malaria / punture di zanzara ▪ Diarrea 	10
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Prurito <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pidocchi ▪ Cimici dei letti 	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	Diabete (facoltativo) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insulina ▪ Tipi di diabete 	2
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 8

1. Anno 1. Semestre

Competenza operativa a1 : Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.

L'assistente di farmacia riceve i clienti sul posto, per telefono, e-mail o altri mezzi di comunicazione e comunica con loro nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Riceve le richieste dei clienti e chiarisce le loro esigenze. Su questa base e in conformità con le responsabilità e le disposizioni interne, chiarisce e organizza un'ulteriore assistenza. Se ha dei dubbi sulla decisione giusta, contatta il/la farmacista. Quando parla con i clienti, l'assistente di farmacia segue le regole della comunicazione verbale e non verbale. Conduce la conversazione in modo specifico per la situazione e orientato ai risultati, ponendo domande specifiche.

Rispondere al telefono

2 lezioni

Situazione

- Una madre che parla inglese chiama la farmacia dall'auto in vivavoce mentre guida con una cattiva ricezione. Spiega che suo figlio di 4 anni si gratta costantemente e chiede se hanno qualcosa che potrebbe aiutarlo.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)

<p>... alza la cornetta con sicurezza e interagisce con i clienti di lingua italiana ... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla ... capisce l'ortografia italiana ... capisce i numeri</p>	
<p>... capisce l'ortografia italiana ... capisce i numeri ... risponde alle telefonate in italiano ... è in grado di capire nome e professione del cliente ... prende appunti per poter richiamare il cliente ... sa inoltrare una telefonata ... risponde con sicurezza al telefono e interagisce con i clienti di lingua italiana ... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: come rispondere al telefono (convenevoli), annotare nome/fare appunti, presentare se stessi e la propria farmacia, inoltrare una chiamata</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrebbe parlare più lentamente per piacere? • Mi scusi, non ho capito. • Potrebbe ripetere per piacere? • Mi dispiace, ma il mio inglese non è ottimo, lo sto ancora imparando. • Pronto, qui parla..... • Il mio collega/il farmacista può richiamarLa lunedì...? • Può richiamare più tardi quando il mio collega/il farmacista è disponibile? • La prego di restare in linea: La collego con...? • Ho capito bene? Lei ha detto che.... • Giusto per essere sicuro di avere capito bene ciò che mi stava dicendo... • Aspetti un attimo, Le passo... <p>in generale: l'alfabeto, i numeri, il condizionale, il gerundio</p>

situazioni

- Una cliente richiede un prodotto per i suoi sintomi che Le descrive in termini non chiari.
- Un cliente entra in farmacia e chiede un prodotto molto specifico. Lei pone qualche domanda di chiarimento. Il cliente reagisce infastidito e ribatte: "Non La riguarda".

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale segue i principi di "good welcoming practice" (GWD) ... reagisce correttamente alle risposte date</p>	
<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale segue i principi del GWD ... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date ... usa la professionalità e la serietà necessarie- anche quando un cliente è ostile, poco collaborativo o scontroso</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Antidolorifico, incinta, in allattamento, allattamento al seno, crema liquida (soluzione, sciroppo), unguento, polvere, compressa, compressa rivestita, pillola, cerotto, gesso, spray Tipo di cliente: vegano, che preferisce prodotti non sperimentati su animali o che è attento all'ambiente (ad es. evitare microplastiche, olio di palma, focalizzazione sui prodotti biologici)</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Buongiorno/buonasera (signore, signora), Come posso aiutarla? Di che cosa ha bisogno? Che cosa Le serve?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posso mostrarLe qualcosa? • Sta cercando qualcosa in particolare? • La posso servire in italiano • Ha già preso altri farmaci? • Ha già trovato sollievo con qualcosa? • Per chi è il farmaco? • Prende altri medicinali? • Sa come si usa? • Ha/il bambino ha altri sintomi? • Quanti anni ha il bambino? • E' incinta? Sta allattando? • Quando ha iniziato ad avere problemi? Da quanto tempo ha male? <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che ne direbbe di....? • Ha già provato....? • Perché non prova....? <p>in generale: la forma di cortesia</p>

<p>... valuta correttamente i sintomi fa domande secondo il principio LINDAAFF e reagisce di conseguenza alle risposte ... usa la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p>	
<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale ... valuta correttamente i sintomi</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p>

<p>.... fa domande seguendo il principio del LINDAAFF</p> <p>...indirizza il cliente ad un farmacista</p> <p>... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date alle domande LINDAAFF</p> <p>... usa la professionalità e la serietà necessarie</p>	<p>LINDAAFF: Localizzazione, intensità, natura/tipo di lamentela, durata, altri sintomi, altre malattie e terapie, fattori aggravanti, fattori miglioranti; come rivolgersi alle persone in un contesto professionale</p> <p>capire i sintomi di base:</p> <p>mal di testa, dolore, mal di pancia (ventre)/stomaco, allergia, legamento, congiuntivite, flatulenza, vescica, livido, bruciore, diarrea, vomito, freddo, influenza, temperatura/febbre, dolori alle articolazioni/agli arti, (pelle) macchia/impurità, funghi, mal di gola, raucedine, febbre da fieno, crampi, malessere, malattia, contagioso, inno-cuo, intossicazione alimentare, mal di stomaco, dolori mestruali, emicrania, mal d'auto, morbilli, arrossamento, taglio, difficoltà a deglutire, insonnia, abrasione della pelle, gonfiore, movimento intestinale, feci, nausea, malattia, indigestione, distorsione, costipazione, ferita, verruca, puntura, mal di denti</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Buongiorno /buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'è qualcosa che posso fare per Lei? • Posso mostrarLe qualcosa? • Sta cercando qualcosa in particolare? • La posso servire in italiano • Posso chiederLe a cosa deve servire? • Da quanto tempo ha questo problema? • Com'è il dolore? • Ha altri sintomi? • Ha già provato qualcosa? Ha già preso una qualche medicina? • C'è qualcosa che Le da giovamento o che peggiora il dolore? • Ha la febbre? • E' allergico a qualcosa? • Quanti anni ha il bambino? • Sta prendendo altri medicinali? • Sotto quale forma preferisce il farmaco? <p>Come reindirizzare il cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono terribilmente spiacente, ma non sono in grado di servirla in questo caso • La prego di aspettare, cerco un farmacista. • Ha bisogno di una prescrizione medica per xy in Svizzera <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che ne direbbe di....? • Ha già provato....? • Perché non prova....? <p>in generale:</p> <p>Domande base, passato prossimo</p>
--	---



Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.

L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Scottature e protezione solare

3 lezioni

Situazioni

- Un padre desidera un prodotto di protezione solare che sia adatto possibilmente a tutta la famiglia.
- Un uomo ha una scottatura sulle spalle che è fortemente arrossata e brucia.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

<p>... rileva le esigenze e le preferenze del cliente in materia di protezione solare ... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target</p>	
<p>... scopre quali sono le esigenze e le preferenze del cliente riguardo alla protezione solare ... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target ... reagisce alle domande dei diversi gruppi target sui prodotti per la protezione solare e si adatta alla situazione ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione ... da ulteriori consigli sulla protezione solare</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Danni alla pelle: pigmentazione, raggi UV, invecchiamento della pelle, cancro alla pelle, tipi di pelle protezione solare: filtri chimici, filtri minerali, indice SPF e UV prodotti per la protezione solare: lozioni, creme, repellenti, resistenti all'acqua, raggi UV-A, fattore di protezione gruppi target: bambini, viaggiatori, atleti</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Che tipo di protezione solare ha già usato? Dove ha intenzione di andare e quanto tempo trascorrerà al sole? Va a nuotare? Fa sport? Forme di dosaggio semisolide: gel, lozione, crema... -> Applicazione, vantaggi/svantaggi, per gruppi target specifici Per i bambini consiglieri..... Si ricordi di riapplicare la crema dopoore...</p> <p>in generale: l'imperativo, forme farmaceutiche, aggettivi per i tipi di pelle</p>

<p>...evidenzia correttamente le cause, i sintomi e la gravità della scottatura solare ...conosce i diversi prodotti per il trattamento delle scottature solari e i loro vantaggi e svantaggi</p>	
<p>...deduce correttamente le cause, i sintomi e la gravità (LINDAAFF) ...chiede e comprende la necessità di curare le scottature</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: sintomi: scottature solari, arrossamento, bruciore, desquamazione della pelle, ustione di 1° grado (dolore), di 2° grado (vesciche), calore, insolazione.</p>

<p>...presenta i diversi prodotti per il trattamento delle scottature. ...spiega vantaggi/svantaggi e applicazione dei prodotti ...reagisce in base alla situazione alle domande dei diversi gruppi target sul trattamento delle scottature solari ...offre consigli adeguati alla situazione sui prodotti per il trattamento delle scottature solari ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione ... dà ulteriori consigli sulla protezione solare</p>	<p>patologia: danno cutaneo, invecchiamento cutaneo prodotti: antistaminici (locali, sistemici), anestetici locali. Globuli di arnica. misure: prodotti per la cura della pelle, scegliere la forma galenica rinfrescante, attenzione alla perdita di umidità, trattamento delle ferite, analgesici.</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Quando si è preso la scottatura? Ha già provato qualcosa? Com'è il dolore? Soffre di vomito o disidratazione? spiegare l'applicazione: prima, poi, infine,..... prevenzione: doposole, cappello da sole, ombrellone, occhiali da sole</p> <p>in generale: i connettivi temporali, categoria farmaceutica</p>
--	--

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Cosmetici

4 lezioni

Situazione

- Una madre vuole prodotti cosmetici per sua figlia di 14 anni per curare l'acne e prevenire le impurità della pelle.
- Un cliente ha una pelle molto secca. Vorrebbe dei prodotti per risolvere il problema.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... offre una consulenza completa su prevenzione e cura dell'acne e consiglia diversi prodotti per la cura del viso	
<p>... si informa su età, sesso e abitudini della figlia della cliente</p> <p>... capisce qual è lo stato della pelle della ragazza</p> <p>... spiega quali sono i fattori che causano l'acne</p> <p>... spiega come pulire e idratare la pelle del viso</p> <p>... propone dei prodotti per la cura dell'acne</p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>In generale: anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori</p> <p>Sintomi: punti neri, comedoni, pustole, brufoli, produzione di sebo, batteri</p> <p>Patologia: Seborrea, nella pubertà favorita soprattutto dagli ormoni sessuali maschili, disturbo della cheratinizzazione, ostruzione del flusso di sebo, inclusione di batteri.</p> <p>Causa: Stress, sostanze aggressive (per esempio detersivi), sapone</p> <p>Misure: pulizia, sgrassamento e disinfezione: trattamento con tonici a base alcolica, saponi non sapone leggermente acidi, peeling per ridurre i comedoni, non schiacciarli</p> <p>Prodotti: cheratolitici, antibiotico (perossido di benzoile), olio dell'albero del tè, terapia ormonale con pillola anticoncezionale.</p> <p>Misure e prodotti di prevenzione: pulizia e detersione profonda della pelle/ rinfrescare il viso, rassodare la pelle (il latte detergente, il sapone neutro, il gel detergente), idratazione accurata con creme specifiche (la crema da giorno, la crema da notte), togliere il trucco, l'ovatta, il fondotinta, lo stick coprente, impacchi per la bellezza (maschera per il viso)</p>

	<p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Dove ha i brufoli? Quanti ne ha? Da quanto tempo ha questo problema? Ha già provato qualcosa? Quando, dove c'è un miglioramento o peggioramento? Che tipo di alimentazione ha? Che cosa usa per pulire e idratare la pelle? E' già stata da un medico? Metta la crema..... volte al giorno Pulisca la pelle con prima di andare a letto Se non migliora entro.... si rivolga ad un dermatologo.</p> <p>In generale: anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori</p>
--	---

<p>... propone diversi rimedi per ottenere una pelle sana e liscia su tutto il corpo</p>	
<p>... domanda al cliente come cura la sua pelle ... descrive quali sono i fattori che rendono la pelle secca ... consiglia diversi prodotti per la cura della pelle secca ... offre alcuni consigli su un'alimentazione corretta e sull'arte del fare il bagno</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</p> <p>La pelle si differenzia per la dimensione dei pori, l'elasticità, il contenuto di umidità, il contenuto di grasso, la sensibilità, cambiamenti sotto l'influenza dell'ambiente, dell'età.</p> <p>Scostamenti dalla pelle sana:</p> <p>Couperose (pelle del viso estremamente sensibile con venette visibili) favorita da calore, frizione, stress, ecc. / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo, pigmenti verdastri Cellulite (disturbo del sottocute) in seguito a sovrappeso, disturbi circolatori, mancanza di esercizio fisico, ecc. / prodotti per la cura con additivi che favoriscono la circolazione sanguigna e rassodano il tessuto connettivo Smagliature come risultato di uno stiramento eccessivo della pelle, cambiamenti ormonali (gravidanza) / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo</p> <p>Danni alla pelle causati da:</p> <p>Sostanze aggressive (per esempio detersivi), aria secca: perdita di idratazione, diminuzione della barriera lipidica, sapone, soprattutto danni al mantello acido Attrito (calli, duroni) Sudorazione eccessiva</p> <p>Protezione della pelle da:</p> <p>Protezione contro l'invecchiamento della pelle: antiossidanti (ad esempio vitamina E, coenzima Q10, acido ialuronico) Disidratazione: prodotti idratanti (per esempio ceramidi, olio di mandorle) Distruzione del mantello acido: saponi non saponi leggermente acidi Sudorazione eccessiva e odori forti: antitraspiranti, deodoranti</p> <p>Galenica medicinali semisolidi: scegliere effetto in profondità, forma galenica secondo la condizione della pelle, infiammazione della pelle o localizzazione - Distinzione basata su: Contenuto di acqua o grasso (unguento grasso (in senso stretto), emulsione W/O,</p>

	<p>emulsione O/W, emulgel, gel), Parte solida (pasta, pasta di crema), consistenza, viscosità (lozione, crema, pasta)</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Ha la pelle secca su tutto il corpo? Da quanti giorni? Le da prurito? La pelle è arrossata? Che cosa ha già provato? Applichi tutti i giorni, più volte al giorno..... Preferisci piuttosto.... Massaggi</p> <p>Non faccia la doccia o il bagno con acqua troppo calda. Dopo il bagno o la doccia metta su tutto il corpo Mangi tanta frutta e verdura. Eviti..... Spalmi la crema.....</p> <p>In generale: gli aggettivi</p>
--	--

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

7 lezioni

possibili tematiche

l'alfabeto
 i numeri
 le domande base
 il presente (la forma di cortesia!)
 i verbi servili
 il condizionale

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

1. Anno 2. Semestre

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Dolori

5 lezioni

situazioni

- Un cliente desidera un rimedio per il dolore alle gambe.
- Un cliente lamenta un forte mal di testa.
- Un cliente vuole qualcosa contro il mal di schiena.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)

... determina la causa del dolore alla gamba e presenta al cliente vari prodotti senza obbligo di ricetta e altri di medicina complementare.	
<p>... scopre da dove viene il dolore ... capisce quali sono i desideri specifici del cliente ... esprime i limiti delle proprie competenze ... suggerisce diversi prodotti per il trattamento ... spiega il dosaggio o l'applicazione ... spiega i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti ... propone delle terapie supplementari ... offre prodotti di medicina complementare e ne presenta le proprietà</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>lesioni sportive, muscoli, articolazioni, ossa, legamenti, tendini, fibre muscolari, doltori muscolari, contusioni, distorsioni, lussazioni, infiammazione, strappo muscolare, stiramento muscolare, applicare, spalmare/massaggiare, usare, quotidianamente/al giorno, più volte al giorno, fino a... volte al giorno</p> <p>Sintomi: dolore, gonfiore, ematoma, crampi muscolari, gonfiore che va e che viene e che compromette temporaneamente la mobilità. Cause: sovraccarico sportivo, passo falso, collisione, caduta</p> <p>Prodotti per lesioni sportive: arnica, consolida, artiglio del diavolo, oli essenziali per massaggi (riscaldanti), "rescue" (fiori di Bach). provvedimenti in caso di lesioni sportive acute: raffreddare (ghiaccio). Misure in caso di lesioni sportive croniche: riscaldare. Prodotti contro il crampo muscolare: magnesio, Sali di Schüssler Nr. 7 Misure in caso di crampo muscolare: bere molto (bevande isotoniche)</p>

	<p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da quando ha male? - Dove Le fa male? - Ha una ferita? - Riesce a muoverlo normalmente? - Com'è successo? - Ha fatto un movimento strano? - E' caduto/a? - Ha avuto una collisione? - Ha già fatto qualcosa? - In questa situazione, deve andare con urgenza dal medico. - Aspetti un attimo per piacere, chiamo subito il farmacista. - Le consiglio di - Le propongo di - Il prodotto ha un effetto..... - Se vuole qualcosa a base di erbe, posso raccomandarle... (cfr. medicina complementare) - Inoltre io farei/prenderei ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken) <p>in generale: presente, passato prossimo , aggettivi (concordanza), le preposizioni, i verbi servili, condizionale</p>
--	--

<p>... ... chiarisce la causa e il tipo di mal di testa o di mal di schiena e indica alcuni potenziali prodotti senza obbligo di ricetta</p>	
<p>..identifica correttamente le cause, i sintomi e la gravità del dolore (LINDAAFF) .. esclude situazioni di rischio ... spiega vantaggi e svantaggi dei corrispondenti prodotti</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>schiena, collo, testa, emicrania, fattori scatenanti. (ormoni, stress, cambiamenti), osteoporosi, reumatismi, postura, movimento, stare in piedi/seduto/sdraiato, osservare la dose massima giornaliera, controindicazioni, incinta, bambini, dannosi per il fegato, con alcol, tempi di reazione ritardati, debolezza.</p> <p>Sintomi di cefalea/emicrania: intensità, lieve, lancinante, dolore semi- o bilaterale, palpitante, pulsante, fattore scatenante, ormoni, stress, cambiamenti, irritazioni neurologiche (irritazioni visive, uditive, sensoriali), persistente.</p> <p>Prodotti per mal di testa/dolori agli arti acuti: ibuprofene, paracetamolo</p> <p>Rimedi in caso di emicrania: riposo, stare al buio</p> <p>Sintomi del mal di testa: dolore, limitazione della mobilità, dolore iniziale</p> <p>Prodotti per il mal di schiena: miorilassanti (tensione dei muscoli scheletrici) unguento contro l'artrite reumatoide, magnesio (tensione muscolare), mentolo, capsicina, olio essenziale di Gaultheria, (tensione e crampo muscolare), cerotti riscaldanti senza principi attivi, cerotti con principi attivi per il trattamento locale.</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da quando ha questi dolori? - Il dolore è unilaterale, semilaterale o bilaterale? - Com'è il dolore? - Ha spesso mal di testa o mal di schiena? - Sa qual è il motivo del Suo mal di testa/ mal di schiena? - Ha già fatto qualcosa contro il dolore?

	<ul style="list-style-type: none"> - E' incinta? - Le consiglio di - Le propongo - Il prodotto ha un effetto - Inoltre..... <p>in generale: presente, passato prossimo, pronomi possessivi, avverbi di tempo</p>
--	--

Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Alimentazione

3 lezioni

Situazione

- Una signora vorrebbe aggiungere vitamine e minerali alla sua alimentazione vegana.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... da consigli alla cliente sull'alimentazione (sui pericoli dell'alimentazione vegana) e sull'integrazione di minerali e vitamine	
<p>... capisce che tipo di alimentazione ha la cliente</p> <p>... spiega quali sono le possibili carenze alimentari di una dieta vegana</p> <p>... si informa su eventuali problemi psico-fisici della cliente</p> <p>... propone dei preparati a base di vitamine e/o minerali e ne spiega l'uso</p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</p> <p>Forme di alimentazione: integrale, la dieta vegetariana/vegana, alimenti di origine animale, alimenti vegetali, alimentazione dissociata, alimenti funzionali (functional food)</p> <p>Forme di diete: dieta senza lattosio, dieta a basso contenuto di purine, dieta a basso contenuto di sodio, dieta ad alto contenuto di calcio, diete proteiche, diete ad alto contenuto di carboidrati, diete dimagranti, diete ad alimentazione mista</p> <p>dieta leggera dopo operazioni, malattie</p> <p>carezza di vitamina, proteine</p> <p>Prodotti:</p> <p>integratori di vitamine, di minerali, vitamina B12 (produzione di sangue) presente solo nelle proteine animali, vitamina B (nervi, tutte le funzioni dell'organismo), calcio (formazione delle ossa), ferro (produzione di sangue/ trasporto di ossigeno) acidi grassi omega-3, zinco</p> <p>Misure:</p> <p>dieta a base vegetale, ricca di fibre, vitamine e minerali e povera di calorie e grassi saturi, fabbisogno giornaliero, quantità da assumere</p>

	<p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Da quanto tempo è vegana? Quante volte al giorno mangia.....? Che cosa mangia? Quanto pesa? Come si sente fisicamente? Ha dei problemi fisici? Prende altri farmaci? prenda/assuma 4 porzioni al giorno di... prenda queste capsule con del cibo, acqua o altre bevande. La dieta vegana può portare a sintomi di carenza... Faccia attenzione a..... Inoltre le consiglio di</p> <p>In generale: la piramide alimentare: proteine, lipidi, carboidrati, acqua, vitamine, macroelementi/oligoelementi alimentazione: cereali, riso integrale, avena, miglio, frutta (secca, puree, succhi) legumi, verdure, latticini</p>
--	--

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Mal di pancia

3 lezioni

situazioni

- Una cliente lamenta dolori addominali.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... consiglia il cliente su eventuali prodotti per il mal di pancia non soggetti all'obbligo della ricetta medica o di fitoterapia e conclude il discorso di vendita.	
<p>...scopre le ragioni del dolore addominale</p> <p>... fornisce al cliente informazioni sui prodotti fitoterapici</p> <p>... suggerisce prodotti complementari (ad es. tè) e da dei consigli sull'alimentazione</p> <p>... chiede al cliente quale metodo di pagamento desidera</p> <p>... sa concludere il dialogo e salutare il cliente</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>flatulenza, intolleranza al lattosio, celiachia, pagamento in contanti, pagamento con la carta, fattura</p> <p>Sintomi: aerofagia, rilascio di gas intestinali, crampi addominali, diarrea, vomito, inappetenza, sgradevole sensazione che porta al vomito, pallore, battito cardiaco accelerato, sudorazione, salivazione e sensazione di freddo-caldo.</p> <p>Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicinali (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori.</p> <p>flatulenza</p> <p>Prodotti: rimedi contro la flatulenza, spasmolitici/frutti di finocchio, cumino, probiotici</p> <p>Misure: rinunciare al cibo crudo.</p> <p>intolleranza al lattosio</p> <p>Prodotti: somministrare lattasi, prodotti senza lattosio.</p> <p>Misure: adattare la dieta (evitare il lattosio, cioè i latticini)</p> <p>celiachia</p> <p>Prodotti: offrire prodotti senza glutine</p> <p>Misure: evitare il glutine, cioè il frumento</p> <p>nausea, vomito</p> <p>Prodotti: zenzero, nux vomica, colchicum, ipecacuanha</p> <p>Misure in caso di vomito: idratazione, tecniche di rilassamento, movimento leggero, piccoli pasti, agopuntura.</p>



	<p>Farmaci fitoterapici: prodotti medicinali a base di erbe ottenuti da parti essiccate di piante come foglie, fiori, cortecce o radici. Tinture madri: prodotti Ceres contro crampi addominali, disturbi digestivi (Taraxacum, Gentiana, Cynara). Galenici (forme solide): compresse, compressa effervescente, capsula rigida, capsule morbide, polvere/granulati, gomme da masticare, compresse solubili, compresse sublinguali.</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none">- Da quando ha mal di pancia? Quando ha cominciato a vomitare?- Com'è il mal di pancia? Com'è la nausea? Ne descriva i sintomi....- Ha un'idea di cosa possa averLe provocato il mal di pancia/ il vomito?- Desidera un rimedio a base di erbe?- In questo caso Le consiglio un prodotto fitoterapeutico come ad esempio- I prodotti fitoterapeutici si ottengono da- Abbiamo il farmaco sotto forma di- Perché non prova anche.....?- Basta così/ è tutto? Desidera ancora qualcos'altro?- Sono...In tutto costa.....- Come desidera pagare? In contanti o con la carta?- Posso darLe anche.....?- Grazie mille e buona guarigione. <p>In generale: forme farmaceutiche, lessico di vendita</p>
--	---



Competenza operativa a4: ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.

L'assistente di farmacia accetta le reazioni e i reclami dei clienti e li chiarisce con domande mirate. Valuta il reclamo, chiarisce le possibili varianti di soluzione, le discute con i clienti e concorda con loro una soluzione adeguata, costruttiva e consensuale. L'assistente di farmacia affronta le difficoltà e i conflitti in modo calmo e ponderato. Reagisce con comprensione, competenza e si impegna a trovare una soluzione individuale e accettabile per la situazione. Il suo comportamento rimane oggettivo e cordiale. Decide nel suo ambito di competenza in base alle disposizioni operative.

Reclami semplici

4 lezioni

Situazioni

- Un cliente ha comprato un prodotto in fretta e furia il giorno prima, ma non si è reso conto che erano compresse finché non è arrivato a casa. Tuttavia, ha problemi a deglutire le compresse e preferirebbe avere compresse effervescenti. Vorrebbe sostituire il prodotto.
- Situazione facoltativa:
Un cliente ha acquistato un misuratore di pressione sanguigna che ha smesso di funzionare dopo un mese.

[a4.7 Svolge un colloquio di reclamo semplice in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3).]

... reagisce in modo professionale al reclamo e giustifica possibili soluzioni	
... concorda i passi successivi	
<p>...esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri</p> <p>...coglie a grandi linee un'argomentazione</p> <p>...formula e giustifica proposte di soluzione</p> <p>...spiega la via da seguire</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>ordine, difettoso, errore, urgente, consegna, conferma, invio, controllo, conformità, sostituzione, fornire, immediatamente, restituire, applicare, danno, fattura, ricetta, reclamo giustificato, reclamo ingiustificato, riparazione, ricambio/sostituzione, garanzia</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mi dispiace... - Quando ha acquistato il prodotto? - Purtroppo non posso riprendere il prodotto perché.... - Posso cambiarLe il prodotto... - Posso offrirLe..... - Posso ordinare, spedirLe.....

Situazione facoltativa (non obbligatoria)

... determina i motivi del difetto e spiega l'ulteriore procedura	
<p>... esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri</p> <p>...coglie a grandi linee un'argomentazione</p> <p>...formula e giustifica proposte di soluzione</p> <p>...spiega la via da seguire</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>difettoso, errore, urgente, consegnare, confermare, inviare, controllare, sostituire, fornire, sollecitare, restituire, danneggiare, fattura, riparazione, sostituzione dispositivo, garanzia, intenzionale, danno</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prego di scusare l'inconveniente - Quando ha acquistato il dispositivo?

	<ul style="list-style-type: none"> - Cosa non funziona esattamente? - Come ha usato il dispositivo? - Ha il certificato di garanzia? - La garanzia è purtroppo scaduta - Posso inviarlo al centro di riparazione? - Desidera un preventivo di spesa per la riparazione? - Possiamo poi inviare il dispositivo a casa Sua? - Dobbiamo chiamarLa quando arriva il dispositivo? - Può darmi il Suo nome, indirizzo e telefono – o è già un nostro cliente? - Nel frattempo ha bisogno di un dispositivo sostitutivo?
--	---

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:

passato prossimo ,
aggettivi (sinonimi e contrari)
i verbi servili,
i pronomi possessivi,
avverbi di tempo

lessico:

il dosaggio

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

2. Anno 3. Semestre

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Raffreddore

8 lezioni

situazioni

- Un cliente ha una tosse fastidiosa e vuole liberarsene il prima possibile.
- Un cliente si lamenta di dolore in bocca.
- Un cliente lamenta una sensazione di pressione nell'orecchio, accompagnata da un deficit uditivo.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3).]

<p>... chiarisce con domande mirate il tipo e l'intensità della tosse o se ci sono altri sintomi che indicano un raffreddore o un'influenza</p> <p>... raccomanda prodotti appropriati in base ai sintomi e alle esigenze</p> <p>... in grado di offrire in modo convincente vendite aggiuntive</p>	
<p>...determina il tipo e l'intensità</p> <p>... comunica chiaramente quando è necessario consultare un medico</p> <p>... chiarisce le esigenze della forma galenica e presenta prodotti adeguati</p> <p>... offre vendite aggiuntive in modo mirato e convincente</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>tosse, raffreddore, tosse irritabile, formazione di muco</p> <p>Sintomi: esordio lento e graduale, febbre lieve o assente, affaticamento, mal di testa, rinite, tosse, mal di gola, tosse acuta, dura fino a tre settimane, cronica da otto settimane, formazione di muco</p> <p>Prodotti per raffreddori: antidolorifici, acqua di mare, oli essenziali per inalazioni, bagni per il raffreddore, balsami per il raffreddore, immunostimolanti</p> <p>Prodotti per la tosse: antitussivi, prodotti espettoranti/mucolitici, prodotti fitoterapici come il timo, edera, gemme di abete, pelargonio, malva, salvia, sambuco, piantaggine, altea, eucalipto, liquirizia</p> <p>Misure complementari: inalazioni, frizioni, bere molto.</p> <p>prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice</p> <p>prodotti galenici (forme di dosaggio liquido): soluzioni (sciroppo, gocce), sospensioni</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Da quanto tempo ha la tosse? - Ha aspettato troppo tempo. Deve assolutamente consultare il medico. - Ha altri sintomi? Febbre? - Da dove parte la tosse? Com'è? - Si forma del muco? - Prende degli antibiotici? - Per sciogliere il muco, Le consiglio... - Per calmare lo stimolo della tosse Le consiglio - Contro i sintomi del raffreddore Le consiglio... - Non può usare il prodotto per più di giorni.... - Le consiglio vivamente un preparato a base di erbe come ad esempio..... - Preferisce lo sciroppo o le gocce? - Inoltre Le consiglio la nostra miscela di tè. - Le consiglio pure.....l'inalazione con..... - Come aggiunta Le consiglio anche il bagno con oli essenziali contro il raffreddore o il balsamo. - Sarebbe l'ideale se rafforzasse ulteriormente il Suo sistema immunitario con.... <p>In generale: gola, naso, orecchie, polmoni, bronchi, muco,</p>
--	--

... sulla base dei sintomi raccomanda prodotti appropriati per alleviare il mal di gola e ne spiega l'applicazione	
<p>...stabilisce il tipo e l'intensità del mal di gola facendo delle domande mirate</p> <p>... consiglia dei prodotti e ne mostra i benefici</p> <p>... spiega l'utilizzo del prodotto</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>afte, gengivite, mal di gola,</p> <p>Sintomi: dolore, gonfiore, ulcerazione, formazione di lesioni nella zona della bocca e della gola</p> <p>Prodotti: antisettici, anestetici locali, antiflogistici, prodotti idratanti, salvia, chiodi di garofano, chinacea, malva.</p> <p>Misure: igiene orale, spazzolatura (il più morbida possibile), spazzolini interdentali, filo interdentale, paste, soluzioni di risciacquo</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come si manifestano i mal di gola? - Le consiglio.... perché - Prenda al massimo al giorno - Può prenderne fino a..... - Inoltre può anche

... in base ai chiarimenti forniti raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'applicazione	
<p>... capisce di che mal d'orecchi si tratta</p> <p>... nel suo ambito di responsabilità raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'uso</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Canale uditivo, cerume, tappo</p> <p>Sintomi: deficit uditivo (ipoacusia) unilaterale, dolore all'orecchio</p> <p>Prodotti: sostanze emollienti del cerume</p> <p>Misure: Igiene dell'orecchio, ammorbidire il tappo, risciacquare con acqua</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Può descrivere i suoi dolori alle orecchie? Sono unilaterali? L'udito è compromesso? - Sulla base dei sintomi da Lei descritti Le consiglio..... - Deve applicarlo nel seguente modo..... - Per sciogliere il tappo può anche risciacquare con acqua - Se il dolore all'orecchio dura più di..... deve rivolgersi ad un medico. - Dovrebbe fare attenzione.... <p>In generale: i verbi servili</p>
--	--

Occhi e allergie

6 lezioni

situazione

- Un cliente richiede delle gocce oculari in quanto i suoi occhi talvolta sono leggermente arrossati. Vorrebbe qualcosa a base naturale perché è un portatore di lenti a contatto.
- Un cliente si lamenta di prurito e arrossamento degli occhi.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

...consiglia i clienti con irritazioni oculari, distingue i vari tipi di disturbi oculari e offre farmaci antroposofici.	
<p>...riconosce la congiuntivite irritativa, la congiuntivite allergica e l'occhio secco.</p> <p>...propone semplici misure per la pulizia degli occhi.</p> <p>...distingue le lenti a contatto e i rispettivi prodotti</p> <p>...spiega la medicina antroposofica.</p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Congiuntivite irritativa Sintomi : arrossamento, bruciore, lacrimazione abbondante, sensazione di sabbia negli occhi Cause : aggressioni meccaniche, sostanze irritanti (fumo, polvere, caldo, freddo, luce solare), scarsa lacrimazione, portare le lenti a contatto Misure : prendersi cura degli occhi e non esporli ulteriormente a stimoli, rinfrescarli e riposare a letti in una stanza buia. Prodotti : vasocostrittori, sostitutivi lacrimali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one)</p> <p>Effetti indesiderati/ controindicazioni : secchezza oculare, non somministrare ai bambini, agli anziani, in caso di glaucoma ad angolo chiuso, in gravidanza o allattamento.</p> <p>Congiuntivite allergica Sintomi : occhi rossi, pruriginosi e lacrimanti, secrezione nasale acquosa-mucosa e stimolo a starnutire. Cause : polline, acari, peli di animali, indossare lenti a contatto Misure: evitare allergeni / non strofinare gli occhi, fare impacchi rinfrescanti Prodotti : antistaminici H1 locali/sistemici, stabilizzatori della membrana. Sostitutivi lacrimali, fitoterapia : foglia di amamelide, impacchi di tè nero, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one) Effetti indesiderati/controindicazioni : allergie</p> <p>Secchezza oculare</p>

	<p>Sintomi: arrossamento, bruciore, prurito, sensazione di sabbia negli occhi, lacrimazione abbondante, lacrimazione paradossa, affaticamento, processo infiammatorio</p> <p>Cause : disturbo della formazione del film lacrimale, insufficiente assunzione di liquidi, aumento dell'evaporazione del liquido lacrimale, uso di lenti a contatto, scarso movimento delle palpebre, scarsa umidità.</p> <p>Misure: buona idratazione, evitare gli ambienti surriscaldati/climatizzati/fumosi</p> <p>Prodotti : soluzione umettante/sostitutivi lacrimali, lacrime artificiali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one)</p> <p>Effetti indesiderati/controindicazioni : irritazione dovuta a conservanti, raccomandazione di utilizzare solo prodotti senza conservanti</p> <p>Cure complementari medicina antroposofica, l'essere umano nel suo complesso, cambiamento/disturbo di ordine fisico o mentale, interazione tra corpo, mente, anima, forze vitali dell'individuo, autoguarigione, rimedio, sostanze vegetali/minerali/animali, echinacea/amamelide/malva</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Porta le lenti a contatto ? Quale soluzione usa per pulire le lenti ? Si sente spesso stanco ? Ha a che fare con sostanze irritanti ? Ha un animale domestico ? Soffre di allergie ?</p> <p>Questi sintomi possono manifestarsi in caso di : ...aggressione meccanica ...sostanza irritante ...una mancanza di lacrime ...lenti a contatto ...reazione a polline/acari/peli di animali ...disturbo del film lacrimale ...insufficiente assunzione di liquidi ...evaporazione del liquido lacrimale ...bassa umidità dell'aria ...scarso movimento delle palpebre</p> <p>Eviti ...peli di animali / polline / acari ...ambienti molto caldi/con aria condizionata/fumo ...di strofinare gli occhi ...di utilizzare prodotti per la pulizia con conservanti. »</p> <p>Se è incinta, non dovrebbe applicare vasocostrittori / questo prodotto. Le consiglio di provare una cura medica complementare. Potreste applicare ... impacchi rinfrescanti / ... impacchi di tè nero. Le foglie di amamelide fanno parte della fitoterapia. Conosce i prodotti del marchio Weleda o Wala? La medicina antroposofica mira ad attivare le forze vitali dell'individuo. Ogni paziente è considerato unico.</p>
--	---

	<p>I rimedi sono a base di sostanze vegetali, minerali, animali e rafforzano l'auto-guarigione. È possibile utilizzare i rimedi direttamente o in forma omeopatica. Per il trattamento degli occhi ci sono prodotti a base di echinacea, amamelide o malva.</p>
--	---

<p>...aiuta i clienti a prendere decisioni valide per evitare reazioni allergiche e attira la loro attenzione sulla possibilità di approcci di desensibilizzazione o medicina complementare.</p>	
<p>... spiega le diverse origini di una reazione allergica. ...valuta i sintomi dei clienti. ...mostra possibilità per evitare reazioni allergiche. ...informa i clienti sulle possibilità di desensibilizzazione o sugli approcci di medicina complementare.</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Sintomi: eczema da contatto o sistemico; formazione di secrezione, dolore, prurito degli occhi / naso; distress respiratorio, la reazione del sistema immunitario Cause: allergeni, pollini di graminacee/ fiori/ alberi, peli di animali, saliva, acari, farmaci, irritazioni fisiche, fattori psichici. Misure : evitare gli allergeni, fare test per le allergie, osservare il calendario dei pollini, risciacquo del naso/occhi, cambiare i vestiti, lavare i capelli, rimozione della polvere, optare per coprimaterassi speciali, possibilità di desensibilizzazione, immunoterapia allergenica, iposensibilizzazione, medicina complementare.</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Sa a che tipo di polline è allergico ? Quali erbe / fiori... / Quali alberi scatenano una reazione allergica in Lei? Può descrivermi esattamente i sintomi? Ha altre allergie, ad esempio ai peli di animali domestici / acari della polvere / farmaci? È possibile che ci siano fattori psichici? Cosa ha già provato per combattere i sintomi?</p> <p>Le elenco alcuni sintomi ricorrenti... Ecco cosa può fare per evitare reazioni allergiche:Si assicuri che il polline non penetri nella stanza quando entra dall'esterno. ...Risciacqui i capelli con acqua fredda prima di andare a letto la sera. ...Osservi il calendario dei pollini. ...Elimini la polvere. ...Opti per un coprimaterasso speciale. »</p> <p>Ha mai sentito parlare di desensibilizzazione? Ci sono altri metodi per combattere le cause: immunoterapia allergenica o iposensibilizzazione. Esistono anche approcci di medicina complementare.</p> <p>In generale : l'imperativo- forma di cortesia concetti generali: verbi: arrossire, bruciare, odorare, irritare, rimuovere, mancare, produrre, comporre, prurito, fluire, essere stanchi, cambiare, funzione, sbattere le palpebre, indossare, basarsi, trattare, domestico, esporre, rinfrescare, mantenere, evitare, (strofinare), applicare, raccomandare, usare, conservare, distinguere, mantenere, pulire, risciacquare, disin-</p>

	<p>fettare, idratare, mostrare, lavare, riscaldare, aria condizionata, fumare, curare, spiegare, produrre, integrare, interagire, attivare, stimolare, influenzare, capire, avere a che fare</p> <p>aggettivi / avverbi: infiammatorio, acquoso, mucoso, stagionale, insufficiente, ormonale, locale, debole, scuro, artificiale, paradossale, specifico, diverso, gravido, attivo, complementare, duro, flessibile, fumoso, armonioso, unico, vitale, importante, deliberatamente, diretto</p> <p>preposizioni: da a, a livello di, causato da, dovuto a, su, di conseguenza, come, da, tra, da</p>
--	---

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:

i pronomi (diretti e indiretti)
la particella «ne»
l'imperativo formale
il condizionale (rip.)
i verbi servili (rip.)

lessico:

frasine standard per il dosaggio (avverbi)

Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

2. Anno 4. Semestre

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Denti e igiene orale

3 lezioni

Situazione

- Una madre racconta che il suo bimbo di un anno è irritabile: dorme male, si sveglia di frequente, sbava molto e ha le gengive arrossate.
- Un signore di 50 anni chiede dei consigli sui prodotti per l'igiene orale.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

...consiglia la madre su misure e prodotti per alleviare il dolore durante la dentizione.	
<p>... capisce quali sono i sintomi del paziente e ne riconosce le cause</p> <p>... sa quali terapie sono già state fatte</p> <p>... annota i dati personali del paziente</p> <p>...propone dei farmaci di medicina tradizionale come pure dei rimedi di medicina complementare</p> <p>... spiega il modo d'utilizzo dei vari prodotti e la loro conservazione</p> <p>... avverte il paziente dei pericoli nell'utilizzo di altri prodotti</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</p> <p>Sintomi: gengive arrossate, gonfie e sensibili, salivazione, rossore sulle guance, agitazione/ sbalzi d'umore, disturbi digestivi e febbre, Causa: dentizione</p> <p>Prodotti e misure: antiinfiammatori, anestetici locali; menta piperita, camomilla salvia, chiodi di garofano, analgesici sistemici (paracetamolo), anelli da dentizione in silicone o da conservare in frigorifero</p> <p>Evitare: collane d'ambra-strangolamento, radici d'altea- soffocamento</p> <p>Prodotti omeopatia: camomilla, belladonna, dentifricio privo di menta piperita in caso di trattamento omeopatico</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Da quando/quanto tempo ha questi problemi?</p> <p>Quanti mesi/anni ha il bambino?</p> <p>Quanti dentini ha già il bambino?</p> <p>Che cosa gli fa male? Dove ha male?</p> <p>Ha altri disturbi?</p> <p>Ha già fatto qualcosa? Ha già preso qualcosa?</p> <p>Prenda compressa/pastiglia ogni ore, per giorni. Non mastichi, deglutisca, morda....</p> <p>Sciolga la compressa in un bicchiere d'acqua</p> <p>Dia ml di sciroppo</p>

	<p>Prepari una tisana con queste foglie....La beva tiepida, calda Conservi questo farmaco a temperatura ambiente, fuori dalla portata dei bambini, lo usi entro la data di scadenza Questo prodotto può provocare....</p> <p>In generale: presentazione di una farmaco</p>
--	---

<p>...consiglia al cliente misure e prodotti per migliorare l'igiene orale</p>	
<p>...capisce quali sono i bisogni del paziente ... si informa sul tipo di alimentazione del paziente ... sa quali prodotti usa il paziente per la cura dei denti ... spiega come bisogna pulire i denti ... presenta un prodotto: ne spiega l'utilizzo e i benefici ... rende attento il paziente sui pericoli di certe errate abitudini alimentari ... consiglia il cliente sul tipo di alimentazione adatto alla sua situazione o età</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione: Carie: lesione della corona dentaria: possibili danni a smalto, dentina, polpa, placca dentaria, infiammazioni gengivali, gengive, igiene dentaria, la dentiera Sintomi: frattura, decalcificazione, buco nero nel dente Causa: degradazione degli zuccheri ad opera dei batteri, produzione di acidità che aggredisce lo smalto et decalcifica il dente Prodotti e misure: gel dentale al fluoro, sale fluorato, sali minerali spazzolini (il più possibile morbidi), spazzolini interdentali, filo interdentale, dentifrici (con fluoro, maggiore abrasività per denti più bianchi), soluzioni di risciacquo (con fluoro, antisettiche)</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Quante volte al giorno lava i denti? Vada dal dentista almeno una volta all'anno per il controllo periodico e la pulizia dei denti. Eviti gli zuccheri tra i pasti. Deve sciacquare la bocca dopo aver mangiato o bevuto cibi o bevande acide. Ha dei disturbi in bocca? Che cosa usa per l'igiene orale? Pulisca i denti per circa 2 minuti senza spazzolare troppo forte Usi</p> <p>In generale: imperativo</p>

Situazione

- Due giovani genitori sono preoccupati perché il loro figlio ha il sedere arrossato.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... aiuta il cliente a trovare i prodotti adatti per la cura del sederino del bambino	
<p>... ascolta e capisce qual è il problema del bimbo ... spiega le possibili cause dell'arrossamento ... presenta i diversi tipi di pomate per la cura della pelle arrossata ... propone dei prodotti per l'igiene della pelle (del sederino) del neonato ... da dei consigli sulla corretta alimentazione del neonato o della madre che allatta</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</p> <p>Eritema da pannolino del lattante Sintomi: cute arrossata, lucida e tesa, a volte con vesciche Cause: contatto con feci e urina, diarrea, cibi acidi (succo d'arancia/mela), antibiotici, sfregamento del pannolino, sensibilità a sostanze irritanti</p> <p>Micosi da pannolino Sintomi: arrossamento, squame, essudazione, bruciore Cause: sviluppo di lieviti del tipo Candida albicans, favorito dal calore e dall'umidità Prodotti: dexpanthenolo, ossido di zinco, antimicotici in caso di mugugno Misure: principi idratanti, ammorbidenti e rilipidizzanti, oli vegetali (mandorle dolci, avocado, rosa mosqueta), massaggio con oli essenziali diluiti in olio vegetale, salviettine umidificate, fasciatoio, pulizia con acqua e sapone, detergente neutro, pomate, pannolini.</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Da quanti giorni è arrossato il sederino? Quando peggiora? Il mattino, la sera? Dopo avere mangiato? Quali prodotti ha già usato? Che tipo di pannolino usa? Che tipo di crema? Quante volte al giorno cambia il pannolino? Usa solo acqua o anche sapone? Come sono le feci? Che colore hanno? Prende dei medicinali? Usi /Applichi questa pomata..... X volte al giorno.... Ne metta uno strato sottile.....massaggi bene con..... faccia un bagnetto con..... Eviti di bere/di mangiare.....</p> <p>In generale: - lessico cura del lattante</p>



Situazione

- Una donna si reca in farmacia perché vuole smettere di allattare. Desidera sapere se può già iniziare con l'alimentazione supplementare.
- Una madre racconta che il suo bambino piange molto e ha la pancia dura.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... dà le informazioni più importanti sulla scelta e la preparazione del latte per la prima infanzia	
<p>... si informa sull'età, sul tipo di alimentazione e sulla frequenza dei pasti del neonato</p> <p>... chiede se ci sono preferenze sul tipo di alimentazione da dare al neonato</p> <p>... scopre se ci sono allergie in famiglia</p> <p>... presenta diversi tipi di latte per la prima infanzia e ne descrive la composizione e l'utilizzo</p> <p>... consiglia altri utensili necessari per la preparazione del biberon</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>sostituti del latte: vantaggi e svantaggi dell'allattamento al seno, sostituti del latte, età del lattante, allergie, allattare il più a lungo possibile, differenze di composizione tra latte vaccino e latte materno</p> <p>latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni</p> <p>Classificazione</p> <p>dalla nascita: latte Pre, tipo 1;</p> <p>dal 6° mese: latte di proseguimento: tipo 2 o 3;</p> <p>dal 12° mese: latte Junior;</p> <p>contenuto di carboidrati, proteine, grassi</p> <p>sostanze complementari: carboidrati (lattosio, destrina), acidi grassi polinsaturi (importanti per il corretto sviluppo del sistema nervoso), prebiotici (fibre alimentari non digeribili), probiotici (microorganismi viventi non patogeni, migliorano la digestione e stimolano le difese immunitarie), latte ipoallergenico (HA, proteine fortemente ridotte), in caso di rigurgito (AR, latte addensato), intolleranza al lattosio (a base di soia), allergia al latte vaccino (RX)</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Quanti mesi ha il bimbo?</p> <p>Quanto pesa?</p> <p>Ogni quanto l'allatta?</p> <p>Ha già cominciato con le pappe?</p> <p>Ha già provato un altro latte artificiale?</p> <p>E' allergico? Soffre di coliche? Rigurgita?</p> <p>... porti dell'acqua ad ebollizione, versi l'acqua nel biberon e aspetti che la temperatura dell'acqua arrivi a 75 ° C, aggiunga l'esatta quantità indicata sulla confezione di latte in polvere, misceli bene il preparato agitando il biberon, controlli la temperatura del latte- lasci cadere qualche goccia sull'interno del polso- deve risultare tiepido, getti via il latte residuo se non è stato consumato entro 2 ore dalla preparazione.</p> <p>In generale:</p>



	il biberon, il ciuccio, la pappa per neonati, il bavaglino, le stoviglie per neonato, lo scaldabiberon, la tazza per neonato, le tettarelle per il biberon, gli omogeneizzati, lo sterilizzatore per biberon, il misuratore, puree di frutta/verdura, pappe
--	---

... consiglia una madre sul da farsi in caso di coliche del neonato	
<p>... capisce dove/quando e com'è il dolore</p> <p>... spiega quali sono le possibili cause del dolore</p> <p>... propone dei rimedi naturali per la risoluzione del problema</p> <p>... spiega cosa fare manualmente per alleviare il dolore</p> <p>...indirizza il cliente verso una consultazione medica</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Sintomi: il bambino piange, si contorce piegando le gambe, la pancia è dura/ gonfia</p> <p>Cause: apparato digerente, gonfiore</p> <p>prodotti: antiflatulenti</p> <p>Misure complementari: fitoterapia (frutti di finocchio, frutti di anice, fiori di camomilla). Evitare che il bambino ingerisca troppa aria al momento del pasto, evitare di assumere cibi che provocano flatulenza, massaggio addominale, impacchi tiepidi</p> <p>applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia</p> <p>intolleranza al lattosio</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>dove ha male?</p> <p>com'è il dolore? Quanto dura?</p> <p>quando ha male? Da quando ha questi disturbi?</p> <p>Ha già provato qualcosa?</p> <p>deve evitare di ingerire....</p> <p>deve evitare di assumere....</p> <p>deve applicare...</p> <p>deve praticare....</p> <p>se il problema persiste oltre..... si rivolga al medico/pediatra</p>



Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Contraccettivi

2 lezioni

Situazione

- Due ragazzi innamorati chiedono preservativo e lubrificante (Gleitgel)
- Una ragazza si presenta con una ricetta per la contraccezione.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... presenta e spiega l'utilizzo dei vari contraccettivi	
<p>... si informa sui desideri dei clienti ... presenta i vari tipi di preservativo et gel lubrificante ... spiega l'uso dei vari prodotti e i loro vantaggi e svantaggi ... indirizza i clienti verso un medico se necessario</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione: prodotti: contraccettivi meccanici, preservativo, gel lubrificante, salviettine per l'igiene intima</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Per chie è? Come li volete? Quanti ne volete? Quanto volete spendere? da applicare prima di non riutilizzare....</p>
...chiarisce con il farmacista competente se la pillola anticoncezionale può essere dispensata	
<p>... richiede la ricetta medica ... controlla tutti i dati sulla ricetta ... spiega quali sono le controindicazioni e le interazioni della pillola ... spiega che deve chiedere al farmacista responsabile</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione: Prodotti: contraccettivi ormonali, pillola, cerotto, anello vaginale, minipillola, impianto, iniezione, spirale ormonale, contraccezione d'emergenza Indicazione: contraccezione Anatomia/fisiologia: ciclo della donna/mestruazione, fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Ha una ricetta valida per la pillola anticoncezionale?</p>

	<p>Ha la Sua tessera sanitaria/ carta della cassa malati? In caso contrario devo inserire manualmente i Suoi dati personali nel sistema/computer.</p> <p>Sa quali sono i fattori di rischio in caso di assunzione della pillola? Prende altri farmaci/medicamenti, per esempio antibiotici, antiepilettici o iperico?</p> <p>Aspetti un attimo, chiedo alla farmacista...</p> <p>E' importante prendere l'antibiotico regolarmente e sempre alla stessa ora!</p> <p>In generale: la vagina, le ovaie, maturazione del follicolo, ovulazione, l'utero, estrogeni, progesterone, fecondazione, gravidanza, testicoli, spermatozoi, pene, erezione, liquido seminale, eiaculazione</p> <p>raccolta dati personali</p>
--	---

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

7 lezioni

possibili tematiche

grammatica:

preposizioni

i numeri ordinali

l' imperativo formale (ripetizione)

i verbi servili (ripetizione)

Lessico:

dosaggio (ripetizione)

Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

3. Anno 5. Semestre

Competenza operativa a1 : Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.

L'assistente di farmacia riceve i clienti sul posto, per telefono, e-mail o altri mezzi di comunicazione e comunica con loro nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Riceve le richieste dei clienti e chiarisce le loro esigenze. Su questa base e in conformità con le responsabilità e le disposizioni interne, chiarisce e organizza un'ulteriore assistenza. Se ha dei dubbi sulla decisione giusta, contatta il/la farmacista. Quando parla con i clienti, l'assistente di farmacia segue le regole della comunicazione verbale e non verbale. Conduce la conversazione in modo specifico per la situazione e orientato ai risultati, ponendo domande specifiche.

Cistite: chiarimenti sulla ricetta

2 lezioni

Situazione

- Una signora consegna una ricetta per problemi di minzione

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

<p>... in base alla ricetta stabilisce la malattia, organizza tutto il procedimento, prepara il prodotto e informa il cliente sul suo utilizzo.</p>	
<p><i>...accoglie il cliente</i> <i>...stabilisce la malattia in base alla ricetta</i> <i>...organizza la continuazione della cura</i> <i>...prepara i farmaci</i></p> <p><i>...spiega come applicare il farmaco</i> <i>...indica gli effetti collaterali</i> <i>... consiglia misure aggiuntive</i></p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione: Sintomi: cistite, dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale. Cause: struttura renale, composizione delle urine, raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni Prodotti: gruppo terapeutico degli antibiotici, trattamento secondo le istruzioni Effetti collaterali/controindicazioni: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali, allergie, non interrompere la terapia prematuramente, attenzione alla problematica della resistenza. misure complementari: fitoterapia (foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equisetto, dieta (D-mannosio, mirtillo rosso), esame delle urine, igiene accurata, aumento delle difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre.</p> <p>In generale: verbi: usare, migliorare, fermarsi, disturbare, sentire, rischiare, sanguinare, distinguere, bere, classificare, formare, urinare, eliminare, regolare, bilanciare, bruciare, prudere, allenare, influenzare, causare, rischiare, raffreddare, contrarsi, rilasciare, aumentare, spremere, ridere, fare uno sforzo, fuggire, prestare attenzione, reagire, resistere, seguire, istruire, evitare, interrompere, testare, difendere, bere, applicare, aggettivi / avverbi: attivo, (in-)completo, infetto, terapeutico, primario, definitivo, batterico, iperattivo, vaginale, complicato, (in-</p>

	<p>)sufficiente, locale, sessuale, incinta, incontinate, grande, piccolo, sensibile, eccessivo, irritabile, addominale, muscolare, indebolito, involontario, allergico, cauto, problematico, prematuro, complementare, anche, buono, immune, caldo, freddo, basso, probiotico preposizioni: con, in, quando, troppo, in un certo senso, in caso di, a, a causa di, molto, poco di, su</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>preparazione dei farmaci Un attimo , prego, vado a prendere il farmaco... Sfortunatamente, non abbiamo questo farmaco in magazzino. Potrei ordinarlo per domani.</p> <p>applicazione del farmaco Sa come si usa ? Dovrebbe prendere al massimo due compresse al giorno. Deve prenderle dopo i pasti.</p> <p>reazioni avverse Quando prende questi antibiotici, ci possono essere reazioni cutanee o disturbi gastrointestinali". Eviti di bere alcolici per tutta la durata del trattamento.</p> <p>misure supplementari Le consiglio di bere molta acqua per tutta la durata del trattamento Può anche mettere una borsa dell'acqua calda sul basso ventre Segua un'igiene corretta In aggiunta posso anche propor Le della fitoterapia Consideri i fattori di rischio: raffreddamento locale, sesso, gravidanza o carenza di estrogeni.</p>
--	---

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Disturbi del sonno

4 lezioni

situazioni

- Un signore anziano si lamenta di essere sempre sveglio alle 4 del mattino e di non riuscire a riaddormentarsi.
- Un uomo sulla quarantina richiede un ricostituente perché ha l'impressione, al momento, di non riuscire a riprendersi dai suoi numerosi impegni e in generale ha difficoltà a concentrarsi.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... consiglia i clienti con disturbi del sonno valutando la causa dell'insonnia e offrendo farmaci complementari.	
<p>...rileva le cause dei disturbi del sonno, esclude fattori irrilevanti. ...valuta l'igiene del sonno del cliente. ...considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia. ... propone dei prodotti e ne indica l'applicazione</p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Sintomi: disturbi del sonno, problemi ad addormentarsi, problemi a dormire in modo continuativo, stanchezza, riposo insufficiente, risvegli notturni, rischio di incidente/caduta. Cause: le fasi/ la regolazione/ la necessità/ la funzione del sonno, l'igiene del sonno, fattori individuali, rumore, stress psicologico, malattie, farmaci/medicamenti, bevande alcoliche, fumo, droghe. Misure : seguire le regole per una corretta igiene del sonno. Prodotti : valeriana, fiori d'arancio, olio di lavanda, foglie di melissa, passiflora, coni di lippolo, rizoma di kava Cure mediche complementari : filosofia dei fiori di Bach, essenze floreali, estratti di fiori, equilibrio, armonia emotiva, stati d'animo negativi, gocce, situazione d'emergenza, situazione stressante.</p> <p>In generale : verbi: disturbare, addormentarsi, mantenere, dormire, svegliarsi, recuperare, regolare, stress, bere, fumare, drogare, spiegare, usare, rischiare, cadere, elaborare, ripristinare, bilanciare, agire su qc, trasformare qc in, vibrare, trasmettere, produrre, conservare, mescolare, adattare, raccomandare, associare, descrivere, chiamare. aggettivi / avverbi: notturno, stanco, (in-)sufficiente, individuale, psichico, essenziale, buono, attuale, floreale, negativo, positivo, armonioso, emotivo, alcolico, concentrato, diretto, intuitivamente, preposizioni: come, senza, da, basato su, secondo, usando, in, prima, poi, da, sotto, su, pronomi: tutti</p>

	<p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Perché non riesce a dormire? A che ora... va a letto/ si alza il mattino? Quante volte si sveglia di notte ? A che ora imposta la sveglia ? Che cosa fa prima di andare a dormire ? In che modo si rilassa/riposa ? Quanto tempo ci mette ad addormentarsi ? E' sonnambulo/a ? Soffre regolarmente di insonnia ?</p> <p>Prende dei sonniferi ? Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare</p> <p>I fiori di Bach sono essenze floreali I fiori di Bach sono gocce elaborate sulla base di estratti di fiori. Queste essenze floreali ripristinano l'equilibrio e l'armonia emotiva. Queste essenze floreali regolano gli stati d'animo negativi. Questo è un rimedio di emergenza, raccomandato in situazioni di crisi e stress Metta da 2 a 4 gocce del rimedio d'emergenza direttamente sotto la lingua.</p>
--	--

<p><i>...consiglia i clienti con sintomi di stress, informa sulla sindrome da burnout e offre trattamenti complementari.</i></p>	
<p>...rileva le cause dello stress ,esclude fattori irrilevanti. ... spiega la sindrome da burnout. ... considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia. ...propone dei prodotti e ne indica l'applicazione ... rende attento il cliente sulle cure multimodali in caso di burnout</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Difficoltà a concentrarsi Sintomi : mancanza di concentrazione Cause: stress, mancanza di sonno, cattiva alimentazione, elevato consumo di televisione, mancanza di movimento, mancanza di nutrienti, disturbi circolatori</p> <p>Sindrome da burnout Sintomi: disturbi del sonno (m), negazione dei propri bisogni, limitazione dei contatti sociali, disturbi psicosomatici, sintomi depressivi, esaurimento cronico Cause : carico di lavoro, stress, cattiva organizzazione del lavoro, mobbing, stress familiare, malattia. Terapia : terapia multimodale con psicofarmaci, fitofarmaci, terapia comportamentale, psicoterapia. Prevenzione : strategie di coping, resilienza</p> <p>Prodotti per la concentrazione fitofarmaci : rhodiola rosea, ginseng tranquillanti: valeriana, luppolo, passiflora, melissa, antistaminici, vitamine (complesso di vitamine B), ricostituenti antidepressivi : iperico spasmodici : farfaraccio, acidi grassi insaturi, olio di enotera Effetti indesiderati/controindicazioni : disturbi del sonno da guaranà/ caffeinales ipervitaminosi da ricostituenti</p>

	<p>Cure di medicina complementare :Sali di Schüssler, terapia minerale, funzione complementare, scelta dei rimedi (con test, secondo i sintomi e secondo l'analisi facciale), intolleranza al lattosio, uso esterno, dosaggio, miscela, equilibrio interiore.</p> <p>In generale : le categorie farmaceutiche verbi: concentrare, stressarsi, perdere, dormire, nutrire, usare, prolungare, differenziare qc da qc, negare, limitare, contattare, aumentare, lavorare, organizzare, descrivere, consegnare, spiegare, trovare, trattare, discutere, analizzare, dosare, equilibrare aggettivi / avverbi: temporaneamente, indebolito, difficile, cattivo, psichico, fisico, nutrizionale, circolatorio, pulito, sociale, psicosomatico, depressivo, esausto, cronico, carico, malato, famiglia, multimodale, corrente, corrente, sostitutivo, complementare, esemplare, facciale, intollerante a, nervoso, interno, esterno preposizioni: con, senza, da, secondo, dopo, pronomi: tutti</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Ha molti impegni ? Si sente spesso sotto stress ? Quali sono le Sue abitudini alimentari ? Che cosa fa per « ricaricare le batterie »/rigenerarsi ? Ha difficoltà a concentrarti? Ascolta e rispetta i Suoi bisogni ? I Suoi contatti sociali sono limitati ? C'è un altro caso simile nella Sua famiglia ? Soffre di un'altra malattia/ di un esaurimento cronico ? Ha delle preoccupazioni ? Subisce mobbing ?</p> <p>Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare L'olio di enotera è uno spasmolitico; aiuta a rilassare i muscoli Un test/analisi facciale ci permette di scegliere il rimedio giusto. Le spiego l'uso e il dosaggio Se soffre di stress / tensione / burnout / nervosismo, Le propongo una miscela per l'equilibrio interiore. Le consiglio i numeri 2, 5 e 7 dei sali di Schüssler.</p> <p>Le raccomandiamo di fare una cura multimodale. Potrebbe anche provare a fare una terapia comportamentale o una psicoterapia Conosce dei metodi di prevenzione, ad esempio le strategie di coping per sviluppare la resilienza ?</p>
--	--



Ipotensione e anemia

4 lezioni

Situazione

- Una donna di 18 anni si lamenta di avere spesso dei giramenti di testa e in generale di essere piuttosto spossata.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... consiglia i clienti che soffrono di ipotensione o anemia. Conosce le cause e propone farmaci e misure. Informa il cliente sugli effetti collaterali dei farmaci.

... stabilisce le possibili malattie sulla base dei sintomi descritti dal cliente
... si basa sulla sintomatologia per trovare misure e prodotti, compresi i prodotti di medicina complementare
... descrive alcuni effetti collaterali dei farmaci per l'anemia
... propone misure complementari per migliorare la salute

Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:

Ipotensione

Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazioni, incoscienza, polso, frequenza cardiaca, ipotensione, pressione sanguigna / pressione
 Cause: farmaci (m), alcol (m), gravidanza, temperature elevate, stress, disidratazione, prolungata permanenza in piedi

Misure: sport, percorso Kneipp, una dieta ricca di sale, idratazione sufficiente

Prodotti : guaranà, ginkgo, rosmarino, caffeina

Cure mediche complementari: prodotti antroposofici, omeopatici, sali di Schüssler

Anemia

Sintomi: pallore, debolezza fisica, fragilità delle unghie
 Cause: emorragia cronica, problema di assorbimento del ferro, assunzione insufficiente di ferro / acido folico / vitamina B12.

Misure : alimentazione bilanciata

Prodotti : terapia orale ed endovenosa con prodotti a base di ferro, acido folico e vitamina B12

Effetti indesiderati/controindicazioni: dolore addominale , diarrea, costipazione, nausea, vomito, feci nere, inibizione dell'assorbimento di altri farmaci / alimenti

Cure mediche complementari : preparati antroposofici, omeopatici, Sali di Schüssler

In generale :

Verbi: perdere (conoscenza), adattare, sanguinare, assorbire, portare, guardare, trattare, usare, vomitare, diminuire, inibire, preparare, consigliare, prevenire

aggettivi/ avverbi: debole, destro, sinistro, nervoso, vegetativo, primario, secondario, in piedi, seduto, pallido, fisico, fragile, principale, cronico, problematico, (in-)sufficiente, ricco, equilibrato, addominale, nero, minerale, abbondante, antroposofico, omeopatico
 preposizioni: con, e, come, causate da, tra, basate su, senza

Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:

	<p>Soffre di vertigini ? Prende dei farmaci ? Qual è la sua pressione sanguigna? Vuole farsi misurare la pressione sanguigna?</p> <p>L'ipotensione è la bassa pressione sanguigna. Parliamo di ipotensione quando i valori sono inferiori a ... su... mmHg (millimetri di mercurio). Parliamo di ipotensione quando la pressione sanguigna più alta / valore sistolico è inferiore a mmHg e quando la pressione sanguigna più bassa / diastolica è inferiore a ... MmHg.</p> <p>L'ipotensione può portare a sintomi come vertigini e debolezza generale. L'ipotensione è talvolta causata da stress o assunzione di farmaci.</p> <p>L'anemia deriva da una mancanza di vitamina B12, ferro e acido folico.</p> <p>L'assunzione di questi farmaci può causare dolore addominale. Questo medicinale può avere diversi effetti collaterali come diarrea e costipazione.</p>
--	---

Situazione

- Un cliente desidera un rimedio contro la sua apatia, che trova molto sgradevole, soprattutto ora che le giornate si stanno di nuovo accorciando.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... rileva i principali sintomi di una lieve depressione, giunge a delle possibili malattie, propone misure e prodotti e ne conosce gli effetti negativi

... riconosce i sintomi di una leggera depressione
 ... propone alcune misure per migliorare il benessere generale dei clienti
 ... informa i clienti sui diversi prodotti, in particolare nel campo della fitoterapia
 ... descrive gli effetti collaterali dell'iperico

Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:

Sintomi : tristezza, perdita di interesse, rallentamento generale, apatia, sbalzi d'umore, lieve depressione, mancanza di sonno.
 Patologia : sovraccarico fisico/psicologico, sbalzi ormonali, carenza di sonno, cattive abitudini alimentari, la diminuzione della luminosità in autunno/inverno
 Misure: tecnica di rilassamento, attività fisica all'aria aperta, fototerapia
 Prodotti: iperico (Erba di San Giovanni), ginseng, melissa, antidepressivo (m)
 Effetti collaterali dell'iperico mal di testa/cefalea, sudorazione, vertigini, fotosensibilizzazione

In generale :

verbi: perdere, essere interessati, rallentare, dormire, abituarsi, abbassare, rilassarsi, spiegare, usare, dire la differenza tra, ferire, sudare, deprimere
 aggettivi/avverbi: triste, generale, fisico, psichico, ormonale, cattivo, luminoso, attivo, libero, attualmente, povero, ricco, (iper)sensibile a, diverso
 preposizioni: tra, in accordo con, senza, presso

Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:

Come si sente in questo momento ?
 Da quando soffre di apatia/mancanza di entusiasmo ?
 Come descriverebbe questa mancanza di entusiasmo ?
 Ci sono stati grandi cambiamenti nella Sua vita ultimamente?
 E' aumentato di peso ?
 E' già in trattamento per gli sbalzi d'umore ? Ne ha già parlato col Suo medico ?
 Sta già prendendo degli antidepressivi ?
 Trova il tempo per fare dell'attività fisica ?
 Le passeggiate nel bosco possono avere effetti positivi sul benessere e sulla salute.
 Ha mai provato tecniche di rilassamento?
 Posso offrirLe un farmaco che non è soggetto a prescrizione medica.

	<p>Conosce prodotti come?</p> <p>L'iperico agisce contro la depressione lieve. L'iperico aumenta la qualità della serotonina nel cervello.</p> <p>L'uso di questo prodotto può causare mal di testa. Ci possono essere effetti negativi come vertigini. Le consiglio di evitare troppa esposizione al sole per tutta la durata del trattamento.</p>
--	--

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:

il verbo: "metterci"
l'orario
il gerundio
il verbo "sapere"
il condizionale (rip.)

lessico:

inferiore a superiore a.....
l'alimentazione

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

3. Anno 6. Semestre

Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.

L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Malattie da viaggio

10 lezioni

situazioni

- Una famiglia vuole andare in vacanza in Africa. A cosa dovrebbe prestare particolare attenzione per rimanere in salute?
- Un cliente viaggerà all'estero e quindi vorrebbe acquistare un rimedio per la diarrea.
- Un cliente sta tornando dalle vacanze e soffre di stitichezza.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

... suggerisce le misure di sicurezza necessarie prima del viaggio	
<p>... conosce le diverse regioni del mondo e le loro situazioni di salute</p> <p>... conosce le diverse culture e le loro regole sanitarie</p> <p>... conosce le malattie e le difficoltà che possono verificarsi durante il viaggio</p> <p>...</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>mal d'auto (mal di viaggio), cinetosi, trombosi, insonnia, diarrea, stitichezza/costipazione, gonfiore, orecchio tappato, pressione nell'orecchio, stappare le orecchie, sanitario, germi, batteri, gastroenterite</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Si assicuri che tutte le Sue vaccinazioni siano aggiornate. Potrebbe benissimo ritrovarsi con un mal di stomaco, quindi si assicuri di avere una medicina che lo risolva.</p> <p>in generale:</p> <p>Tutti i continenti e le loro malattie più frequenti</p> <p>La differenza tra le varie culture e tra le varie abitudini sanitarie</p>

... descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure preventive e prodotti.	
<p>... conosce le diverse malattie trasmissibili e spiega come vengono trasmesse in italiano</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p>

	<p>le malattie trasmissibili (contagiose): Lesione della cute: tetano, sepsi, malattia di Lyme (da zecche), malaria (da zanzare), AIDS, epatite B Contatto sessuale: Zika, febbre gialla, gonorrea, sifilide profilassi: repellent, zanzariera, rimozione corretta delle zecche, disinfezione, pulizia delle ferite Goccioline: morbillo, covid, influenza, virus, hantavirus, pertosse, batteri della tubercolosi, Prevenzione: igiene, distanziamento, mascherina, quarantena</p> <p>Infezione da contatto o per via oro-fecale: parassiti, funghi, punture di insetti, epatite di tipo A, salmonella, shigellosi, colera, tifo Prevenzione: Igiene, filtro dell'acqua, "cook it, boil it, peel it or forget it"</p>
--	---

<p>... raccomanda al cliente, in base alle sue esigenze e alla destinazione, vari prodotti nei settori della medicina complementare e senza prescrizione medica contro la diarrea o la stitichezza e spiega i loro vantaggi e svantaggi, nonché il loro utilizzo</p>	
<p>... definisce le esigenze del cliente ... raccomanda prodotti appropriati per la profilassi e per i casi acuti di diarrea o stitichezza ... da ulteriori consigli per la profilassi</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>profilassi, caso acuto, agenti patogeni, diarrea, crampi addominali, flatulenza, ruttare, scoreggiare, flora intestinale, cinetosi, mal di mare, paesi tropicali Misure: igiene, evitare l'acqua del rubinetto, mercato, verdure, frutta, frutti di mare, pesce, buccia, lavaggio, facilmente digeribile, fibra provoca cambiamenti nella dieta, Prodotti: probiotici, bicarbonato, tisane (finocchio, cumino, anice, menta), bottiglia d'acqua, elettroliti</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Dove ha intenzione di viaggiare? Come viaggia? Vuole un preparato per la prevenzione o per i casi acuti? Desidera più di un preparato a base di erbe? Le consiglio.... perché.... Nel Suo caso Le consiglio.... Il preparato ha il vantaggio che.... Eviti.... Non compri ... / non consumi ...</p>

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Prurito

2 lezioni

Situazione

- Una madre si lamenta che il suo bambino di 4 anni si gratta continuamente.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<p>... valuta correttamente i sintomi di una malattia ... conosce le diverse opzioni di trattamento e da consigli al riguardo</p>	
<p>... individua il motivo per cui il bambino potrebbe grattarsi continuamente ... valuta correttamente i sintomi di una malattia ... informa il cliente sulle opzioni di trattamento ... propone il trattamento più sensato ... descrive l'applicazione del medicinale scelto ... risponde alle domande in modo adeguato ... può fornire ulteriori consigli per evitare che il problema si ripeta</p>	<p>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: lenitivo per la pelle, calma la pelle, idrata, ammorbidisce, applicare abbondantemente, picchiare o tamponare - non graffiare, irritazione, pelle screpolata, pelle ruvida, pelle arrossata, orticaria, eczema, grasso, squamoso, macchie, prurito, eruzione cutanea, vesciche Pidocchi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote, punture, gonfiore Cimici dei letti: rimedi contro il prurito, cortisone, antistaminici, mentolo, disinfettante. Prodotti: oli di silicone, preparati a base di erbe con oli vegetali, prodotti chimici, pettine per pidocchi</p> <p>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: Quanti anni ha il bambino? Quali sono esattamente i sintomi? Dove si trovano? Che aspetto ha la pelle? I sintomi sono costanti? Da quanto tempo ha questi sintomi? I sintomi sono peggiorati? Ha già provato qualcosa? Applicare (abbondantemente)volte al giorno. Applicare sulla zona interessata. Applicare delicatamente, non strofinare. Può massaggiare.... In futuro, potrebbe voler ... Se i sintomi dovessero tornare, provi a</p>



Situazione

- Un cliente con il diabete ha ricevuto una nuova prescrizione per un farmaco che non ha mai preso prima ed è preoccupato per i suoi effetti e la sua efficacia.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. ... descrive l'uso e i possibili effetti collaterali	
<p>.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. ... descrive adeguatamente l'uso ... fornisce ulteriori consigli ... sa e spiega perché questo farmaco è quello corretto per il cliente ... informa il cliente di possibili effetti collaterali</p>	<p>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p><i>Diabete di tipo 1</i> Gruppo di principi attivi: ormoni tiroidei Anatomia / Fisiologia: ormone, ghiandole (ipofisi, tiroide, surrene, isole pancreatiche, testicoli, ovaie). Indicazione: ipotiroidismo e ipertiroidismo. Patologia: ipotiroidismo come risultato di una reazione autoimmune Sintomi: Affaticamento, perdita di appetito, aumento di peso, perdita di capelli, stitichezza. Iperitiroidismo: ipertiroidismo dovuto all'autonomia tiroidea o al morbo di Basedow (malattia di Graves) Sintomi: agitazione, iperattività, disturbi del sonno, aritmie, ipertensione, tremore, perdita di peso, diarrea. Gruppo di principi attivi: insulina umana, analoghi dell'insulina, insuline miste Indicazione: diabete di tipo 1</p> <p><i>Diabete di tipo 2</i> Anatomia / Fisiologia: Pancreas Insulina, glucagone, circuito di controllo della glicemia, livelli di glucosio nel sangue. Patologia: malattia metabolica cronica, mancanza di secrezione di insulina. Malattia autoimmune. Sintomi: sete, fame, aumento della minzione, affaticamento. Gruppo di principi attivi: antidiabetici orali (principi attivi di base: Riduzione della formazione epatica di glucosio, promozione della secrezione di insulina, diminuzione della resistenza all'insulina, diminuzione della secrezione di glucagone, aumento della sensazione di sazietà, promozione dell'escrezione di glucosio) Indicazione: diabete di tipo 2 Patologia: insufficiente risposta del corpo all'insulina (resistenza all'insulina) con conseguente iperglicemia. Diminuzione a lungo termine della secrezione di insulina. Sintomi (insorgenza graduale): sete, fame, aumento della minzione, stanchezza, conseguenze tardive: guarigione difficile delle ferite, intorpidimento dei piedi, cecità, insufficienza renale. Fattori di rischio: sovrappeso, sedentarietà, dieta malsana. Complicazione con infarto, patologia renale, cecità. Indicazione: insufficienza surrenale Nervosismo, insonnia, diarrea, sudorazione, perdita di peso, aritmie cardiache, osteoporosi, ulcere gastriche e intestinali, diabete mellito, ipertensione grave, infezioni virali, proliferazione cellulare ritardata, guarigione delle ferite, osso Soluzione per iniezioni, soluzione per infusioni, impianti.</p>

	<p>Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:</p> <p>Potrebbe per favore mostrarmi la prescrizione? Ha già preso questo farmaco prima? Ha avuto effetti collaterali causati da questo farmaco? Il motivo per cui il medico Le ha prescritto questo farmaco è ... Se dovesse riscontrare, contatti immediatamente il medico. Prenda/Deglutisca..... x volte al giorno / al mattino / al pomeriggio / alla sera. Lo prenda a intervalli di.....ore. Non prenda più di al giorno.</p>
--	---

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*)

8 lezioni

possibili tematiche

Lessico:

viaggiare all'estero (Cosa è necessario per viaggiare all'estero, come prenotare hotel/ voli)
 viaggiare su aerei e treni (Comprende segni, segni, vocabolario importante)
 ordinare cibo (utilizza la lingua appropriata per ordinare in un ristorante, comprende i menu dei ristoranti, sa lamentarsi se ci sono problemi)
 raccontare di una vacanza (descrive le vacanze passate al tempo corretto)

Grammatica:

il futuro
 rip. Passato prossimo
 rip. i verbi riflessivi
 verbi per applicare pomate/strumenti cura del corpo

* Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

Foreign languages curriculum for pharmacy assistant

English



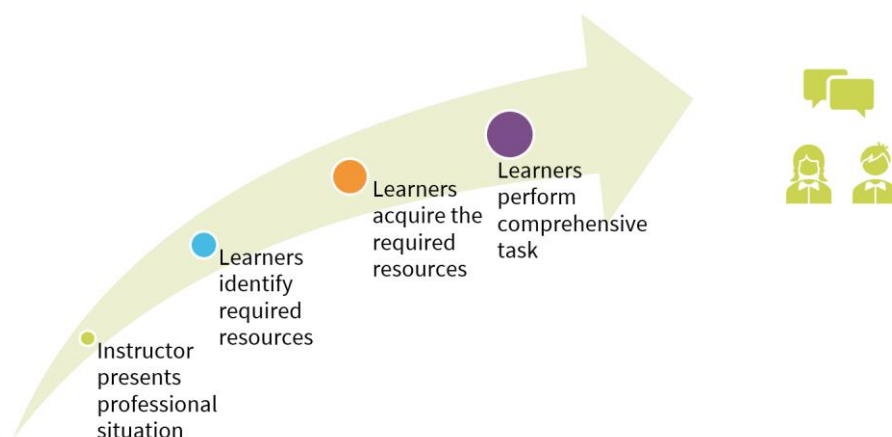
Foreword

Dear foreign language instructors

As explained in the foreword to the curriculum, the goal of basic vocational education and training is to develop the competences necessary to act on one's own initiative in a targeted, professional and flexible manner in situations typical of the profession. This also applies to the handling of such situations in a second national language or English.

Situations typical for the profession that also commonly occur in foreign languages in pharmacies were therefore selected for vocational education and training (see Part 1 of the curriculum). A working group comprising foreign language instructors developed corresponding learning units for these situations with specialist terms and "chunks".

The instructional focus of these units is on content orientation. Learning is geared toward the use of the specialist terms and communication in the typical professional situation. Corrections are made according to communication comprehensibility criteria. Grammar plays a subordinate role in these situations.



The target level for managing the professional situations in the framework of the recommended lessons per learning unit is B1 (oral).

In the remaining lessons, the focus is on maintaining the general language level A2. The working group has compiled possible topics for this, too, which are suitable for revision in connection with the learning units in the respective semester.

A total of 20 lessons per semester are available for foreign language instruction.

Notes for the implementation of the learning units:

- Whenever possible, all of the professional situations should be used. They can be adapted to regional circumstances if necessary.
- Because each learning unit is self-contained, repetition occurs with the chunks. Depending on the circumstances, these are repeated, covered in greater depth or omitted in the course of the foreign language instruction.

- The learning units are the basis for preparing the foreign language instruction. The focus is on managing the professional situation. Specialist terms are selected on the basis of the level of the learners/class, the available resources and regional circumstances. This means not all specialist terms necessarily have to be learned.

The instructor can individually select suitable learning material for maintaining the A2 language level.

Overview of foreign language learning units

Year 1, 1st semester

Competence	Topics	Lessons
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Using the telephone	2
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Welcome <ul style="list-style-type: none"> ▪ GWP ▪ LINDAAFF 	4
a2 Advise customers on health promotion and disease prevention , and sell corresponding services and products . a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Sunburn and sun protection	3
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Cosmetics <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dry skin ▪ Acne 	4
Language maintenance Level A2		7

Year 1, 2nd semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Pain <ul style="list-style-type: none"> ▪ Back pain ▪ Headache ▪ Sports injury 	5
a2 Advise customers on health promotion and disease prevention , and sell corresponding services and products .	Nutrition <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nutritional supplements: vitamins, minerals 	3
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Stomach ache <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nausea ▪ Vomiting 	3
a4 Receive complaints from customers and respond to them	Simple complaint (optional)	3
Language maintenance Level A2		6 or 9

Year 2, 3rd semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Common cold <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rhinitis ▪ Earache ▪ Sore throat 	8
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Eyes and allergies <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conjunctivitis ▪ Allergies (hay fever) ▪ Liquid dosage forms 	6
Language maintenance Level A2		6

Year 2, 4th semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Teeth and oral hygiene <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toothache ▪ Cavities and dental care products 	3
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Nappy rash <ul style="list-style-type: none"> ▪ Care products 	4
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Infant nutrition <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colic ▪ Milk substitutes for babies 	4
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care. a2 Advise customers on health promotion and disease prevention , and sell corresponding services and products .	Contraceptives <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condoms, lubricant gel ▪ Birth control pill: prescription clarification 	2
Language maintenance Level A2		7

Year 3, 5th semester

Competence	Topics	Lessons
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Cystitis: prescription clarification (repetition)	2
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Sleep problems <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work-life balance 	4
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Hypotension and anaemia	4
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Mood swings	4
Language maintenance Level A2		6

Year 3, 6th semester

Competence	Topics	Lessons
a2 Advise customers on health promotion and disease prevention , and sell corresponding services and products .	Travel sicknesses <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infections ▪ Vaccination and prophylaxis ▪ Malaria/mosquito bites ▪ Diarrhoea 	10
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Itching <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lice ▪ Bed bugs 	2
a3 Advise customers in the OTC sector and sell corresponding medications and products .	Diabetes (optional) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insulin ▪ Diabetes types 	2
Language maintenance Level A2		6 or 8

Year 1, 1st semester

Professional Competence a1: Receiving customers, clarifying their needs and organizing further support.

The specialist pharmacy welcomes customers on site, by telephone, e-mail or other media and communicates with them in the local language and a second national language or in English. They receive inquiries from customers and clarifies the customers' needs. On this basis and according to responsibility and internal guidelines, they clarify and organize further support. In case of doubt regarding the correct decision, they contact the pharmacist. When talking to customers, the pharmacy technician observes the rules of verbal and non-verbal communication. They conduct the conversation in a situation-appropriate and results-oriented manner with targeted questions.

Using the telephone

2 lessons

Situations

- An English-speaking mother calls the pharmacy over the hands-free car kit while driving with bad reception. She explains that her 4-year-old child is constantly scratching and asks if they have anything that might help.

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

<p>... confidently picks up the phone and interacts with English-speaking customers ... reacts adequately even when having trouble understanding the speaker ... understands English spelling ... understands numbers</p>	
<p>... understands English spelling ... understands numbers ... answers telephone calls in English ... is able to say who they are and who they work for ... takes notes to call the caller back ... knows how to forward a telephone call ... confidently picks up the phone and interacts with English-speaking customers ... reacts adequately even when having trouble understanding the speaker</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: How to pick up the phone (conventions), take a name/notes, introduce themselves & their pharmacy, forward a call</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Could you please speak a bit more slowly? • I'm sorry, but I didn't understand/catch that. • Could you please repeat that? • I'm sorry, but my English isn't great, I'm still in training. • XY, this is zy speaking. • Can my colleague/the pharmacist call you back on Monday/xy? • Can you call again later when my colleague/the pharmacist is available to speak to you? • Please hold the line, while I put you through. • Have I understood you correctly, you said... • Just to make sure that I understood what you were saying... • Please hold just a minute, I will patch you through to xy. <p>General: Spelling, numbers</p>

Situations

- A customer requests a product for their symptoms, which they describe to you in unclear terms.
- A customer enters the pharmacy and asks for a very specific product. You ask a few clarifying questions. The customer reacts grumpily and replies, "That's none of your business."

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

<p>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly and professional manner follows the principles of good welcoming practice (GWD) ... reacts correctly to answers given</p>	
<p>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner follows the principles of GWD ... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately</p> <p>... reacts correctly to answers given ... uses the necessary professionalism and gravitas – even when a customer is unfriendly, uncooperative or grumpy</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: pain killer, pregnant, nursing, breast feeding, liquid (solution, sirup) cream, ointment, powder, tablet, coated tablet, pill), band-aid, plaster, spray</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you? • Is there anything I can help you with? • Can I show you anything? • Are you looking for anything in particular? • I'd be happy to serve you in English. • Have you taken any medication? • Have you done anything to relieve the pain? • For whom is the medication intended? • Are you taking any other medication? • Do you know how to use the medicine? • Do you / does the child have any other diseases? • How old is the child? • Are you possibly pregnant or nursing? • When did the problem first occur? <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> • How about... • Have you tried... • Why don't you... <p>General: Questions since/for</p>

<p>... correctly assess symptoms asks questions according to the LINDAAFF principle and reacts accordingly to answers ... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately</p>	
<p>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner ... correctly assess symptoms asks questions according to the LINDAAFF principle</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: LINDAAFF: Localization, Intensity, nature/type of complaint, duration, other symptoms, other diseases and therapies, aggravating factors, improving factors; how to address people in a professional setting understand <i>basic</i> symptoms:</p>

<p>...informs the customer that they have to be referred to a pharmacist. ... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately ... reacts correctly to answers given from the LIN-DAAF questions ... uses the necessary professionalism and gravitas</p>	<p>headache, pain, belly/stomach/tummy ache, allergy, ligament, conjunctivitis, flatulence, blister, bruise, burning, diarrhea, vomiting, cold, flu, temperature/fever, painful joints/limbs, (skin) blemish / impurities, fungus, sore throat, hoarseness, hay fever, cramp, illness, disease, contagious, harmless, food poisoning, upset stomach, menstrual/period pains, migraine, travel-sickness, (German) measles, reddening, cut, difficulty in swallowing, insomnia, skin abrasion, swelling, bowel movement, stool, nausea, sickness, indigestion, sprain, constipation, wound, wart, sting, toothache</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you? • Is there anything I can help you with? • Can I show you anything? • Are you looking for anything in particular? • I'd be happy to serve you in English. • May I ask who this is for? • What is it for? • How long have you had this? • How severe is the pain? • Do you have any other symptoms? • Have you tried anything yet? Have you taken any medicine yet? • Is there anything that improves or worsens the pain/issue? • Do you have a temperature? • Are you allergic to anything? • What age / how old is the child? • Are you taking any other medication? • What form of medication do you prefer? <p>Referral sentences:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm terribly sorry, but I won't be able to serve you in this matter. • Please wait, while I get a pharmacist. • You need a doctor's prescription for xy in Switzerland <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> • How about... • Have you tried... • Why don't you... <p>General: Inquiring questions (past perfect)</p>
---	--

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.

Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Sunburn and sun protection

3 lessons

Situations

- A father wants a sunscreen product that is suitable for the whole family if possible.
- A man has sunburn on his shoulders. This is very red and burns.

[a2.9 conducts a simple conversation on health promotion and disease prevention in a second local language or in English. (K3).]

<p>... detects the customer's needs and preferences regarding sun protection. ... provides information on different sun protection products based on the needs and the target group.</p>	
<p>... finds out what the customer's needs and preferences are regarding sun protection. ... provides information on different sun protection products based on the needs and the target group. ... reacts to the queries of different target groups about sun protection products and adapts according to the situation ... advises on sun protection products in a situation-appropriate manner ... gives further advice on sun protection</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: Sun protection, pigmentation, UV rays, skin aging, skin cancer, skin types Chemical and mineral filters, SPF, UV index Sun protection products (lotion, creams...); UV-A rays / protection factor; Target groups: Children, travelers, athletes</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • What type of sun protection have you used in the past? • Where are you going and how much time will you be spending in the sun? • Are you going swimming? • Are you doing sports? • Semi-solid dosage forms: Gel, lotion, cream... -> Application, advantages/disadvantages, for specific target groups. • "For the kids, I would recommend xy". • "Remember that after xy hours you need to apply cream again".

<p>...correctly elicits the causes, symptoms and severity of the sunburn ...knows the different products for the treatment of sunburn and their advantages and disadvantages</p>	
<p>...correctly elicits the causes, symptoms and severity (LINDA AFF). ...asks and understands about the needs to treat the sunburn</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: Sunburn, redness, burning, peeling skin, 1st (pain) and 2nd degree burn (blistering), heat, sunstroke. skin damage, skin aging,</p>

<p>...introduces the different products for the treatment of sunburn. ...explains advantages/disadvantages and application of the products ...reacts situation-adapted to the queries of different target groups on the treatment of sunburn ...gives situation-adapted advice on products for the treatment of sunburn ... advises on sun protection products in a situation-appropriate manner ... gives further advice on sun protection</p>	<p>Antihistamines (local, systemic), local anesthetics. wolf's bane, globules Skin care products, choose cooling galenic form, watch for moisture loss, wound care, analgesics</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • When did you catch the sunburn? • Have you tried anything yet? • How severe is the pain? • Do you suffer from vomiting or dehydration? • Explain application: 1st, 2nd, 3rd..... • Prevention, after sun products, sun hat, sunshade, sunglasses
--	--

Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Cosmetics

4 lessons

Situation

- A mother wants cosmetic products for her 14-year-old daughter to treat acne and prevent skin impurities.
- A client has very dry skin. She would like some products to solve the problem.

[a3.8 carries out a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... offers comprehensive advice on acne prevention and treatment and recommends various facial care products

... asks about the age, sex and habits of the client's daughter
 ... understands the state of the girl's skin
 ... explains what factors cause acne
 ... explains how to cleanse and moisturize facial skin

Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:

blackheads, pustules, pimples, bacteria
 Seborrhea, in puberty favored mainly by male sex hormones, keratinization disorder, obstruction of sebum flow, inclusion of bacteria.
 Stress, aggressive substances (e.g. detergents), soap

<p>... offers products for acne care</p>	<p>cleaning, degreasing and disinfecting: treatment with alcohol-based tonics, mildly acidic non-soap soaps peeling to reduce blackheads, not crush them keratolytics, antibiotic (benzoyl peroxide), tea tree oil, hormone therapy with birth control pills.</p> <p>deep cleaning and cleansing of the skin / refresh the face, firm the skin: cleansing milk, neutral soap, cleansing gel Careful hydration with specific creams: day cream, night cream, remove make-up, absorbent cotton, foundation, covering sticks beauty packs (face mask)</p> <p>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Where do you have pimples? How many do you have? • How long have you had this problem? • Have you tried anything yet? • When, how did symptoms improve or worsen? • What kind of nutrition do you have? • What do you use to cleanse and moisturize your skin? • Have you been to a doctor yet? • Put the cream..... times a day. • Clean the skin with before going to bed. • If it does not improve by.... see a dermatologist. <p>General: Anatomy: the face, the chin, the pores</p>
--	--

<p>... proposes several remedies to get a healthy and smooth skin all over the body</p>	
<p>... ask the customer how he cares for his skin ... describes what factors make skin dry ... recommends several products for dry skin care ... offers some advice on proper nutrition and cleansing</p>	<p>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</p> <p>Too hot water damages the skin, dry air: loss of hydration, decrease in the lipid barrier, aggressive substances (detergents), frequent washing, irritants, environmental factors, low sebum production, diabetes, aging, medications. dehydration: moisturizing products (e.g. ceramides, almond oil), greasy ointment, emulsion, emulgel, gel, lotion, cream, paste, body cream, nourishing cream</p> <p>balanced diet (fruits and vegetables), drink plenty of water moisturizing substances: glycerin or calendula extracts</p> <p>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do you have dry skin all over your body? • For how many days? • Does it itch? • Is your skin red? • What have you already tried? • Apply daily, several times a day..... • Massages • Do not shower or bathe with water that is too hot. • After bath or shower put all over the body • Eat lots of fruits and vegetables.

	<ul style="list-style-type: none">• Avoid.....• Spread cream..... <p>General: adjectives</p>
--	--

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

7 lessons

Possible topics

Tenses:

Present simple, present continuous

Question forms & question words

- why, where, who, which, how, what
- do/did
- can/could/should/would

Spelling

- ABC
- e-mail addresses

Numbers

* The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.

Year 1, 2nd semester

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and all the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Pain

5 lessons

Situations

- A customer wants something for pain in the leg.
- A patient complains of severe headaches / A customer wants something for back pain.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... determines the cause of the pain in the leg and presents the client with various non-prescription and complementary medicine products	
<p>... can elicit where the pain is coming from ... can elicit the specific wishes of the customer ... can express the limits of their competences ...can suggest different products for treatment ...can explain the dosage and/or application ...can explain advantages and disadvantages of the products ...can suggest therapy supplements ...can offer complementary medicine products and introduce the features of this.</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: Muscle, joint, bone, ligaments, tendons, muscle fibers Symptoms: pain, swelling, bruising, sprain, dislocation, inflammation, strain, overstretching, muscle soreness, hematoma, muscle cramps, swelling and waning pain that temporarily affects mobility. Causes: Overuse in sports, misstep, collision, fall.</p> <p>Products/Application: apply, rub in, use, daily, several times a day, up to... a day</p> <p>Therapy supplement: cooling in acute situations, warming compresses especially in case of muscle tension (chronic situations), products for massage (essential oils), drink a lot (isotonic sports drinks)</p> <p>Complementary medicine: arnica, comfrey, devil's claw, rescue (Brook flower emergency preparation), Schuessler 7 (magnesium for muscle cramps)</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • How long have you had pain? • Where does it hurt you? • Do you have a wound? • Can you move normally?

	<ul style="list-style-type: none"> • How did it happen? • Did you make a certain movement? • Have you fallen down? • Have you had a collision? • Have you already done something? • In this situation, you need to urgently see the doctor... • Please wait a moment, I will get the pharmacist / pharmacist... • I recommend... • I suggest... • The product works.... • If you would like something herbal, I can recommend ... (see Complementary Medicine). • In addition, I would ... (cool/warm/massage/drink). <p>General: Present tense, perfect tense</p>
--	---

... clarifies the cause and nature of the headache or back pain and explains possible products in the non-prescription area.	
<p>... can correctly elicit the causes, symptoms and severity (LINDAAFF)</p> <p>... can exclude risks</p> <p>... can explain corresponding products with advantages/disadvantages</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: intensity, dull, stabbing, one-sided, half-sided or both-sided, throbbing, pulsating, trigger, hormones, stress, change, visual, auditory, emotional irritation, persistent, recovery, sleep, migraine, darken, posture, movement, standing/sitting/lying, the spine, rheumatism ointment, heat patch, massage, lying position, bruise, loosen up</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • How long have you had pain? • Do you have pain on one side / half or both sides • How is the pain? • Do you have frequent headaches/back pain? • Can you explain the reason for the headaches/back pain? • Have you already done something? • Are you pregnant? • I recommend... • I suggest... • The product works.... • Additionally, I would ... <p>General: Present tense, perfect tense</p>



Operational Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.

Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Nutrition

3 lessons

Situation

- A lady would like to add vitamins and minerals to her vegan diet.

[a2.9 conducts a simple interview on health promotion and disease prevention in a second national language or English. (K3)]

... gives advice to the client on nutrition (about the dangers of vegan eating) and mineral and vitamin supplementation	
<p>...understands what kind of power supply the customer has</p> <p>... explains the possible nutritional deficiencies of a vegan diet</p> <p>... inquires about any psycho-physical problems of the client</p> <p>... proposes preparations based on vitamins and/or minerals and explains their use</p>	<p>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</p> <p>vitamin supplements, mineral supplements, vegetarian/vegan diet, animal foods, plant foods, vitamin deficiency, protein, vitamin B12 (blood production) found only in animal protein, vitamin B (nerves, all body functions), calcium (bone formation), iron (blood production/oxygen transport) omega-3 fatty acids, zinc</p> <p>plant-based diet, rich in fiber, vitamins and minerals and low in calories and saturated fats</p> <p>daily requirement, quantity to be taken</p> <p>the food pyramid: proteins, lipids, carbohydrates, water, vitamins, macro elements/micro elements</p> <p>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</p> <p>How long have you been vegan?</p> <p>How many times a day do you eat.....?</p> <p>What do you eat?</p> <p>How much does it weigh?</p> <p>How are you feeling physically? Do you have any physical problems?</p> <p>Are you on any other medications?</p> <p>take/eat 4 servings per day of</p> <p>Take these capsules with food, water, or other beverages. Vegan diet may lead to deficiency symptoms....</p> <p>Pay attention to.....</p> <p>I also recommend</p> <p>General:</p>

	nutrition: cereals, brown rice, oats, millet, fruits (dried, purees, juices) legumes, vegetables, dairy products
--	--

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Stomach ache

3-4 lessons

Situations

- A customer complains of abdominal pain.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... advises the customer on possible products against abdominal pain in the non-prescription area and phytotherapy and concludes the sales conversation	
<p>...can find out the reasons for the abdominal pain ... can give the customer information about products of phytotherapy ... can suggest complementary products (e.g. tea) and give nutrition tips ... can ask for the desired payment method ... can close the sales talk and say goodbye to the customer</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: digestive system, acidity, bloating, protect, ingest, pouch, flatulence, abdominal cramp, belching, gastric juice, stomach burn, painkillers, vomiting, nausea, menstruation, stress, raw cost, carbonated drinks, laxatives, lactose intolerance, celiac disease, phytotherapy, plant parts (leaves, flowers, bark, root), mixtures, various substances, tea mixtures, drops, tablets, semi-solid dosage form, fennel fruit, caraway, dairy products, gluten-free, wheat, mother tinctures, cash, card payment, invoice</p> <p>Drug groups: Rehydration solution, prescription drugs. Other groups: Phytopharmaceuticals (ginger), homeopathy: Nuxvomica, Colchicum, Ipecacuanha. Symptoms: Unpleasant sensation leading to vomiting. Autonomic reaction of the body. Protection from toxic and inedible foods and harmful substances. Nausea can cause pale skin, rapid heartbeat, Trigger sweating, salivating foot and cold-warm feeling Complication: dehydration Causes: Gastroenteritis, infectious diseases, fever, pregnancy, drugs (chemotherapy),</p>

	<p>Alcohol, dizziness, migraine, pain</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none">- How long have you had the abdominal pain / How long have you been vomiting?- What are the symptoms of abdominal pain / What are the symptoms of nausea? Do you have... (symptoms)?- Do you have any guesses as to what is triggering the abdominal pain/vomiting?- Would you like something herbal?- In this case, I recommend you a phytotherapeutic product such as ...- Phytotherapeutic products are made from ...- They come in the form of...- Why not take additional...- Is that all? Do you have any other request?- It costs ...- How would you like to pay? Cash or by card?- May I also give you ... to take with you?- Thank you and get well soon <p>General: spicy, excessive, smoking, alcohol, cuisine</p>
--	--

Operational competence a4: Receiving and responding to complaints from customers.

The pharmacy specialist receives reactions and complaints from customers and clarifies them by asking specific questions. He/she assesses the complaint, clarifies the possible solution variants, discusses them with the customers and agrees on an appropriate, constructive and amicable solution with them.

The pharmacy specialist deals with difficulties and conflicts in a calm and considered manner. He/she reacts with understanding and competence and strives for an individual and situationally acceptable solution. Her/his behavior remains objective and friendly. She/he makes decisions in her/his area of responsibility according to the operational guidelines

Simple complaint

4 lessons

Situations

- A customer bought a product in a hurry the day before but only realized at home that they were coated tablets. However, he has trouble swallowing coated tablets and would rather have effervescent tablets. He would like to exchange the product.
- Optional situation: A customer has purchased a blood pressure device that stops working after just one month.

[a4.7 conducts a simple complaint conversation in a second national language or in English. (K3).]

<p>... reacts professionally to the complaint and substantiates possible solutions ... agrees on the further steps</p>	
<p>... can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others ... can grasp an argument in broad strokes ... can formulate and justify proposed solutions ... can explain the further procedure</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: order, defective, error, urgent, deliver, confirm, send, check, comply, replace, provide, promptly, return, implement, damage, invoice, prescription, justified complaint, unjustified complaint, repair, replacement device, warranty</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I'm sorry.... - When did you buy the product? - Unfortunately, I am not allowed to take back the product because... - I can exchange it/them/the product - Can I offer you ... - I can order ... (for you), send ... (to you)

Additional situation (not mandatory) :

<p>... elicits the reasons for the defect and explains the further procedure</p>	
<p>...can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others ...can grasp an argument in broad strokes ...can formulate and justify proposed solutions ...can explain the further procedure</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: defective, error, urgent, deliver, confirm, send, check, replace, provide, promptly, return, damage, invoice, repair, replacement device, warranty, willful, damage</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Please excuse the inconvenience - When did you buy the device? - What exactly is not working? - How did you use the device? - Do you have the warranty certificate with you? - The warranty has unfortunately expired - May I send it in for repair? - Would you like an estimate for the repair? - Can we send the device to your home afterwards? - Should we call you when the device is back? - Can you please give me your name, address and phone - or are you already a customer with us? - In the meantime, do you need a replacement device?
--	--

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

6 lessons

Possible topics

Tenses:

Past simple & continuous

time sequencers & connectors

* The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.

Year 2, 3rd semester

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Common cold

8 lessons

Situations

- A client has a troublesome cough and wants to get rid of it as quickly as possible.
- A customer complains of pain in the mouth.
- A client complains of a feeling of pressure in the ear, accompanied by hearing impairment.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

<p>... clarifies the type and intensity of the cough or whether other symptoms are present that indicate a cold or flu by asking specific questions.</p> <p>... recommends appropriate products based on symptoms and needs</p> <p>... can convincingly offer additional sales</p>	
<p>...can elicit the type and intensity</p> <p>... can clearly communicate when it is necessary to see a doctor</p> <p>... can clarify needs for galenic form and present appropriate products</p> <p>... can offer additional sales in a targeted and convincing manner</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</p> <p>Slow and gradual onset, mild or no fever, fatigue, headache, rhinitis, cough, sore throat, nose, ears, lungs, bronchi, phlegm, irritable cough, acute cough, chronic, flu, unmediated symptoms with high fever, syrup, expectorant products, phytotherapeutics: Thyme, ivy, fir tips, pelargonium, mallow, sage, elder, ribwort, marshmallow, eucalyptus, licorice, anthroposophic products: based on eucalyptus, ribwort, sundew, ipecac, liquorice root, aniseed inhalation, rubbing, painkillers for colds, vasoconstrictors local and systemic, sea water, essential oils for inhalation, cold baths, cold balms, immunostimulants.</p> <p>liquid dosage forms: solutions (syrup, drops), suspensions</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - How long have you had the cough? - That's been a long time. You would definitely need to consult the doctor. - Do you have any other symptoms? Fever? - Where is the cough "located"? How does it manifest itself? - Is mucus formed? - Are you taking antibiotics? - To loosen the mucus I recommend to...

	<ul style="list-style-type: none"> - I recommend ... to stop the coughing ... - I recommend ... against the symptoms of the common cold.... - However, you must not use the product for longer than.... - I can highly recommend a herbal supplement like - Would you like a syrup or would you prefer drops? - In addition, I can highly recommend our tea blend. - Also inhaling with I can additionally highly recommend. - Cold baths or balms are also highly recommended as a supplement. - It would be ideal if you additionally strengthened your immune system with.... <p>General:</p>
--	---

... based on the symptoms recommends appropriate products to relieve sore throat and explains the application	
<p>...can narrow down the type and intensity of the sore throat with targeted questions</p> <p>... can recommend products and show their benefits</p> <p>... can explain the application</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: Aphthae, gingivitis, sore throat, pain, swelling, ulceration, formation of lesions in the oral pharynx, antiseptics, local anesthetics, anti-phlogistics, moisturizing products, sage, cloves, echinacea, mallow, oral hygiene.</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - How does the sore throat manifest itself? - I recommend... because.... - Take daily maximum... - You may take up to - In addition, you can also...

... based on the clarifications recommends products to relieve ear pain and explains how to use them.	
<p>... can elicit which earache is involved</p> <p>... can recommend products in their area of responsibility to relieve ear pain and explain application</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: unilateral hearing impairment, earache, ear canal, cerumen, clog, plug, soften, products with emollients, ear hygiene, hearing impairment</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Can you describe to me how the ear pain feels? Are they one-sided? Is hearing impaired? - Based on the symptoms, I recommend - You apply this as follows... - In the case of a plug, you can also additionally rinse with water - If the earache persists longer than.... you must definitely go to the doctor. - You should pay attention... <p>General:</p>



Eyes and allergies

6 lessons

Situation

- A client needs an eye drop because he often has slightly red eyes. Since he wears contact lenses, he would prefer a natural product.
- A client complains of itchy, red eyes.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

<p>...advises clients with eye irritations, differs the types of eye disorders and offers anthroposophic medicines.</p>	
<p>...differs from irritative conjunctivitis, allergic conjunctivitis and dry eye. ...offers simple measures for eye care. ...distinguishes between the lenses and the respective products. ...explains anthroposophical medicine.</p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p>for irritative conjunctivitis <u>Symptoms:</u> redness, burning, dryness, feeling of sand in the eyes <u>Causes:</u> mechanical aggression , irritating substances (smoke, dust, heat, cold, sunlight), lack of tears, wearing contact lenses <u>Treatment - Measures:</u> take care of the eyes, avoid exposing the eyes to new sources of irritation, cool with compresses, keep the bed in a dark room <u>Treatment - Products:</u> vasoconstrictors , tear substitutes , lens care products : cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / moisturizing / all-in-one solution</p> <p><u>Undesirable effects / side effects:</u> drying of the eyes by vasoconstrictors, do not give to children / elderly / in case of glaucoma / during pregnancy / while breastfeeding</p> <p>for allergic conjunctivitis <u>Symptoms:</u> red/watery eyes , itching, watery or mucus nasal discharge , sneezing <u>Causes:</u> pollen, dust mites, animal hair, contact lenses <u>Treatment - Measures:</u> avoidance of the allergen / rubbing the eyes , application of cooling compresses <u>Treatment - Products:</u> local/systemic H1 antihistamines , membrane stabilizers , tear substitutes , herbal medicine: witch hazel leaf, black tea pads, lens care products : cleaning/rinsing/disinfecting/storing/hydrating/all-in-one solution <u>Adverse / side effects:</u> allergies</p> <p>for dry eyes <u>Symptoms:</u> redness, burning, itching, sensation of sand in the eyes, clear lacrimation, paradoxical tears, fatigue, inflammatory process <u>Causes:</u> tear film disorder, insufficient fluid intake, evaporation of tear fluid, contact lens wear, infrequent blinking, low humidity <u>Treatment - Measures:</u> good hydration, avoidance of over-heated/air-conditioned/smoked rooms <u>Treatment - Products:</u> tear replacement solution, artificial tears, lens care products: cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / hydrating / all-in-one solution <u>Adverse / side effects:</u> irritation due to preservatives, recommendation to use only preservative-free products</p>

for all three

Complementary medicine: anthroposophical medicine, the human being as a whole, physical or mental change/disturbance, interaction between body, mind, soul, vital forces of the individual, self-healing, remedy, plant/mineral/animal substances, echinacea/witch hazel/mallow product

General Concepts:

Verbs: blush, burn, smell, irritate, remove, lack, produce, compose, itch, flow, be tired, change, function, blink, carry, rely on, treat, household, expose, refresh, keep, avoid, (self) scrub, apply, recommend, use, preserve, distinguish, maintain, clean, rinse, disinfect, moisturize, show, wash, heat, air-condition, smoke, cure, explain, manufacture, complete, interact, activate, stimulate, influence, understand

adjectives / adverbs: inflammatory, watery, mucous, seasonal, insufficient, hormonal, local, weak, dark, artificial, paradoxical, specific, different, pregnant, active, complementary, hard, soft, smoky, harmonious, unique, vital, important, deliberate, direct

prepositions: from, to, at, caused by, due to, on, as a result of, by, between, from

Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:

"Do you wear contacts?"

"What solution do you use to spare your lenses?"

"Do you often feel tired?"

"Are you confronted with irritating substances?"

"Do you own a pet?"

"Do you suffer from allergies?"

"These symptoms may result.....from mechanical aggression

...from an irritating substance

...from a lack of tears

...wearing contact lenses

...pollen / dust mites / animal hair

...of a tear film disorder

...insufficient fluid intake

...of the evaporation of the tear fluid

...low air humidity

...because you rarely blink.

"Avoid...

...animal hair / pollen / dust mites

...overheated, air-conditioned or smoke-filled rooms

...to rub your eyes

...to use cleaning products with preservatives."

"If you are pregnant, you should not apply vasoconstrictors / this product."

"I would advise you to try a complementary remedy."

"You can apply ...cooling compresses / ...black tea compresses."

"Witch hazel leaves are part of herbal medicine."

"Are you familiar with Weleda or Wala brand products?"

"Anthroposophical medicine aims to activate the vital forces of the individual."

"Each patient is considered unique."

"The remedies are made from plant, mineral, animal substances and enhance self-healing.

" You can use the remedies directly or in homeopathic form."

	"For eye treatment there are products based on echinacea, witch hazel or mallow."
--	---

...helps clients make wise decisions to avoid allergic reactions and brings to their attention the possibility of desensitization or complementary medicine approaches.	
<p>...explains the different sources of an allergic reaction.</p> <p>...assesses clients' symptoms.</p> <p>...shows possibilities to avoid allergic reactions.</p> <p>...informs clients about the possibilities of desensitization or complementary medicine approaches.</p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p><u>Symptoms:</u> contact or systemic eczema; secretion formation, pain, itching of eyes/nose; respiratory distress, immune system reaction</p> <p><u>Causes:</u> allergens, pollens from grasses/flowers/trees, animal hair, saliva, dust mites, medications, physical irritation, psychological factors</p> <p><u>Treatment - Measures:</u> avoidance of allergens, allergy testing, observance of pollen calendar, nose/eye rinsing, change of clothes, hair washing), dust removal, option for special mattress covers, possibility of desensitization, allergen immunotherapy, complementary medicine.</p> <p><u>General Concepts:</u></p> <p><u>verbs:</u> to form, to hurt, to itch, to breathe, to function, to trigger, to cause, to make aware, to react, to delay, to irritate, to avoid, to carry out, to test, to identify, to observe, to come to, to rinse, to seep, to change, to eliminate, to opt for, to apply, it is about, to help sb to do sb, to make a decision, to decide, to propose, to allow, to take care of, to encourage sb to do sb, to draw the attention to, to desensitize</p> <p><u>adjectives / adverbs:</u> local, heightened, immune, sensitive, immediate, psychic, pollen, short-term, complementary</p> <p><u>prepositions:</u> in, at, for, on</p> <p>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</p> <p>"Do you know what type of pollen you are allergic to?"</p> <p>"What grasses/flowers... / trees trigger an allergic reaction in you?"</p> <p>"Can you describe the symptoms to me exactly?"</p> <p>"Do you have any other allergies e.g. to pet hair/dust mites/medications?"</p> <p>"Is it possible that there are psychological factors?"</p> <p>"What have you ever tried to combat the symptoms?"</p> <p>"Let me explain the possible symptoms: ..."</p> <p>"Here's what you can do to avoid allergic reactions: ..."</p> <p>...Make sure that pollen does not enter the room when you come in from outside.</p> <p>...Rinse hair with cold water before going to bed at night.</p> <p>...Observe the pollen calendar.</p> <p>...Eliminate the dust.</p> <p>...Opt for a special mattress cover."</p> <p>"Have you ever heard of desensitization?"</p> <p>"There are other measures to beat the causes: allergen immunotherapy or hypo sensitization."</p> <p>"There are also complementary medicine approaches."</p>

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

6 lessons

Possible topics

Tenses:

Future (will & going to)

defining relative clauses

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 2, 4th semester

Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Teeth and oral hygiene

3 lessons

Situation

- A mother reports that her one-year-old is irritable: he sleeps poorly, wakes up frequently, drools a lot, and has red gums.
- A 50-year-old gentleman asks for advice on oral hygiene products.

[a3.8 conducts an interview for counseling and simple sales of nonprescription products in a second national language or English. (K3)]

... advises the mother on measures and products to relieve pain during teething.	
<p>...understands what the patient's symptoms are and recognizes their causes ... knows what therapies have already been done ...notes the patient's personal data ...proposes medicines of traditional medicine as well as remedies of complementary medicine ... explains the way to use the various products and their conservation ...warns the patient of the dangers of using other products</p>	<p>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession: red, swollen and sensitive gums, saliva, redness on cheeks, agitation/ mood swings, digestive upset and fever, teething anti-inflammatories, local anesthetics; peppermint, chamomile sage, clove systemic analgesics (paracetamol) silicone teething rings or store in the refrigerator amber necklaces-strangulation</p> <p>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession: Since when/how long have you had these problems? How many months/years old is the child? How many teeth does the baby have already? What does it hurt? Where does it hurt? Do you have any other complaints? Has he done anything yet? Have you taken anything yet? Take tablet/tablet every hours, for days. Do not chew, swallow, bite... Dissolve the tablet in a glass of water Make a herbal tea with these leaves.... Drink it warm/hot</p>

	Store this medicine at room temperature, out of the reach of children, use it by the expiration date. This product may cause....
--	---

advises the client on measures and products to improve oral hygiene	
<p>...understands what the patient's needs are ... inquires about the patient's feeding pattern ...knows what products the patient uses for dental care ... explains how to clean teeth ... presents a product: explains its use and benefits ... makes the patient aware of the dangers of certain incorrect eating habits ... advises the client on the type of nutrition suitable for his situation or age</p>	<p>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession: dental crown injury: possible damage to enamel, dentin, pulp, dental plaque, gum inflammation, gums, dental hygiene, dentures fracture, decalcification, black hole in the tooth sugars, bacteria, acidity fluoride dental gel, fluoride salt, mineral salts toothbrushes (as soft as possible), interdental brushes, dental floss, toothpastes (with fluoride, higher abrasiveness for whiter teeth), rinsing solutions (with fluoride, antiseptic)</p> <p>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession: How many times a day do you brush your teeth? Visit your dentist at least once a year for regular checkups and teeth cleaning. Avoid sugars between meals. You must rinse your mouth after eating or drinking acidic foods or drinks. Do you have discomfort in your mouth? What do you use for oral hygiene? Clean your teeth for about 2 minutes without brushing too hard Uses</p> <p>General: power supply</p>

Nappy rash

4 lessons

Situation

- Two young parents are concerned because their son has a reddened bottom.

[a3.8 conducts an interview of consultation and simple sales of nonprescription products in a second national language or in English. (K3)]

... helps customers find the right products for baby's bottom care	
<p>...listens and understands what the child's problem is ... explains the possible causes of redness ... presents the different types of ointments for the care of reddened skin ... proposes products for the hygiene of the skin (of the bottom) of the newborn baby ... gives advice on the proper feeding of the newborn or the nursing mother</p>	<p>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession: red, shiny and tight skin, sometimes with blisters contact with feces and urine, diarrhea, acidic foods (orange/apple juice), antibiotics diaper rubbing, sensitivity to irritants diaper mycosis redness, scales, exudation, burning</p>



	<p>development of yeasts of the <i>Candida albicans</i> type, favored by heat and humidity</p> <p>dexpanthenol, zinc oxide, antifungal in case of thrush</p> <p>Moisturizing, softening and softening principles, vegetable oils (sweet almonds, avocado, musk rose)</p> <p>massage with essential oils diluted in vegetable oil</p> <p>Wet wipes, changing table, cleaning with soap and water, mild detergent, ointments, diapers.</p> <p>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</p> <p>How many days has your bottom been red?</p> <p>When does it get worse? In the morning, in the evening? After eating?</p> <p>What products have you already used?</p> <p>What kind of diaper do you use? What kind of cream?</p> <p>How many times a day do you change the diapers?</p> <p>Do you use just water or soap too?</p> <p>What does the stool look like? What color is it?</p> <p>Are you on any medications?</p> <p>Use/Apply this ointment..... X times a day.... Put on a thin layer.....</p> <p>massage in with.....</p> <p>take a bath with.....</p> <p>Avoid eating/drinking.....</p>
--	---

Infant nutrition

4 lessons

Situation

- A woman goes to the pharmacy because she wants to stop breastfeeding. She wishes to know if she can already start with supplemental feeding.
- A mother reports that her baby cries a lot and has a hard belly.

[a3.8 consults and conducts simple sales of nonprescription products in a second national language or in English. (C3)]

... gives the most important information on the choice and preparation of milk for early childhood	
<p>... inquires about the age, type of feeding, and frequency of meals of the newborn baby</p> <p>... asks if there is any preference as to the type of food to be given to the newborn baby</p> <p>... find out if there are allergies in the family</p> <p>... presents different types of milk for early childhood and describes their composition and use</p> <p>... recommends other utensils necessary for the preparation of the bottle</p>	<p>Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:</p> <p>advantages and disadvantages of breastfeeding, milk substitutes, age of the infant, allergies, breastfeeding as long as possible, differences in composition between cow's milk and breast milk, content of proteins, carbohydrates, fats, minerals, vitamins, antibodies, allergens</p> <p>Pre milk, type 1: from birth</p> <p>follow-on milk; type 2 or 3: from the 6th month</p>

	<p>Junior milk: from 12 months complementary substances carbohydrates: lactose, dextrin polyunsaturated fatty acids: important for the proper development of the nervous system prebiotics: non-digestible dietary fibers Probiotics: non-pathogenic living microorganisms. They improve digestion and stimulate the immune system. Hypoallergenic milk: HA (greatly reduced protein) In case of regurgitation: AR (thickened milk) Lactose intolerance: soy-based allergy to cow's milk (RX) ingredients, palm oil</p> <p>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</p> <p>How many months old is the baby? How much does it weigh? How often do you breastfeed her? Have you started feeding yet? Have you tried another formula yet? Is he allergic? Do you suffer from colic? Does he vomit? ... bring the water to a boil, pour the water into the bottle and wait until the temperature of the water reaches 75°C, add the exact quantity indicated on the powdered milk packet, mix the mixture well by shaking the bottle, check the temperature of the milk - drop a few drops on the inside of the wrist - it must be lukewarm, throw away the remaining milk if it has not been consumed within 2 hours of preparation.</p> <p>General: baby bottle, pacifier, baby food, baby bib, baby dishes, baby bottle warmer, baby cup, baby bottle nipples, baby food, baby bottle sterilizer, baby bottle meter</p>
--	---

<p>... advises a mother on what to do in case of colic of the newborn baby</p>	
<p>... understands where/when and how the pain is ... explains the possible causes of pain ... proposes natural remedies to solve the problem ... explains what to do manually to relieve the pain ...refers the client to a medical consultation</p>	<p>Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:</p> <p>baby cries, squirms by bending its legs, belly is hard/swollen digestive system, bloating anti-flatulent products phytotherapy (fennel fruits, anise fruits, chamomile flowers) ingesting too much air at mealtime foods that cause flatulence abdominal massage, warm packs heat application on belly: cherry stone pillow lactose intolerance</p> <p>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</p>

	<p>Where does it hurt? What is the pain like? How long does it last? When does it hurt? Since when does he have these complaints? Have you tried anything yet? Must avoid ingesting.... Should avoid.... Must apply... Must practice.... If the symptoms don't improve in days, see your pediatrician.</p>
--	--

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.

Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Contraceptives

2 lessons

Situation

- Two boys in love ask for condom and lubricant
- A girl shows up with a prescription for contraception.

[a2.9 conducts a simple interview on health promotion and disease prevention in a second national language or English. (C3)]

... presents and explains the use of various contraceptives

... inquires about the wishes of customers
 ... presents the various types of condoms and lubricating gel
 ... explains the use of the various products and their advantages and disadvantages
 ... refers clients to a physician if necessary

Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:

mechanical contraceptives, condom, lubricating gel, intimate hygiene wipes
 Sexually transmitted diseases: AIDS, hepatitis B, gonorrhoea, syphilis, genital herpes, candida. Condom prophylaxis.

Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:

Who is it for?
 Do you know how to use them safely?
 How many do you want?
 How much do you want to spend?
 to be applied before
 do not reuse....

... clarifies with the responsible pharmacist whether the contraceptive pill can be dispensed.	
<p>... asks for the corresponding recipe ... checks the information ... clarifies contraindications and interactions ... explains that she has to check with the responsible pharmacist</p>	<p>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession: hormonal contraceptives, pill, patch, vaginal ring, mini-pill, implant, injection, hormonal coil, emergency contraception women's cycle/menstruation, cardiovascular disease, breast cancer, antibiotics, antiepileptics, hypericum, risk factors: smoking, overweight, age</p> <p>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Do you have a valid prescription for birth control pills? - Do you have your health insurance card with you? Otherwise, I will have to enter your personal data manually in the system. - - Do you know the risk factors of taking birth control pills? - - Are you taking any other medications, especially antibiotics, antiepileptics, or St. John's wort? - Please wait a moment, I will check with the pharmacist in charge. - It is important that you take the medicine regularly and always at the same time.

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

7 lessons

Possible topics

Comparatives, adjectives & adverbs
superlatives
quantifiers, too, not enough

* The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.

Year 3, 5th semester

Professional Competence a1: Receiving customers, clarifying their needs and organizing further support.

The specialist pharmacy welcomes customers on site, by telephone, e-mail or other media and communicates with them in the local language and a second national language or in English. They receive inquiries from customers and clarifies the customers' needs. On this basis and according to responsibility and internal guidelines, they clarify and organize further support. In case of doubt regarding the correct decision, they contact the pharmacist. When talking to customers, the pharmacy technician observes the rules of verbal and non-verbal communication. They conduct the conversation in a situation-appropriate and results-oriented manner with targeted questions.

Cystitis: prescription clarification

2 lessons

Situation

- A woman presents a prescription for urination problems.

[a1.8 Greet clients, identify their needs, and arrange for further care in a second national language or in English (K3)]

Identify the disease from the prescription. Organize the rest of the process. Prepare the product and inform the client on how to use it.	
<p>... explains how to apply the medication ...describes adverse effects ... recommends additional measures</p> <p>[For repetition ...welcomes the client ...identifies the disease from the prescription ...organizes the continuation of the care ...prepares medications]</p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios: <u>Symptoms:</u> cystitis, pain, fever, blood in urine, burning during urination, overactive bladder; no vaginal itching or vaginal discharge. <u>Causes:</u> kidney structure, urine composition, local cooling, sexual intercourse, pregnancy, estrogen deficiency <u>Treatment - Products:</u> therapeutic class of antibiotics, treatment according to instruction <u>Adverse / side effects:</u> skin reactions, gastrointestinal disorders, allergies, premature discontinuation, caution due to resistance problem <u>Complementary measures:</u> phytotherapy (bearberry leaf, birch leaf, nettle leaf, horsetail herb), diet (D-mannose, lingonberries), urine test, good hygiene, increase of the immune system, sufficient hydration, application of a heat source to the lower abdomen <u>General Concepts:</u> <u>verbs:</u> use, improve, stop, disturb, feel, risk, bleed, distinguish, stress, age, drink, classify, function, form, urinate, compose sth of sth, eliminate, regulate, balance, burn, itch, flow, cause, affect, provoke, risk, cool, contract, release, increase, press, laugh, take an effort, flee, pay attention, react, resist, follow, instruct, avoid, interrupt, test, defend, drink, apply, <u>adjectives/adverbs:</u> active, (in-)complete, infected, therapeutic, primary, definitive, bloody, bacterial, hyperactive, vaginal, complicated, (in-)sufficient, local, sexual, pregnant, incontinent, sensitive, excessive, irritable, abdominal, muscular, weakened, involuntary,</p>



allergic, cautious, problematic, premature, complementary, dietary,
also, good, immune, hot, cold, low, probiotic
prepositions: with, in, when, too much, in a way, in case of, at, be-
cause of, a lot of, little of, on

Practice chunks in work-relevant learning scenarios:

[Rehearsal

Home

"Hello, how can I help you?"

"Hello, are you served yet?"

"Whose turn is it?"

"This is an order from Mrs/Mr"

The care

"Please hold on, I'll get the pharmacist."

"Ms/Mr. X, could you please come over?"]

Prepare medications

"One moment please. I'm going to get the medication in ques-
tion."

"Unfortunately, we do not have this medication in stock."

"I can order it for you by tomorrow."

How to apply the medication

"Do you know how they are used?"

"You should take a maximum of two tablets a day."

"They should be taken after meals."

Describe adverse events

"When you take these antibiotics, there can be skin reactions or
gastrointestinal upset."

"Avoid consuming alcohol during treatment."

Additional measures

"I would advise you to drink plenty of water during the treatment
period."

"You can also apply a heat source to your lower abdomen."

"Observe good hygiene."

"We can complementarily offer herbal medicine."

"Consider risk factors: local cooling, sexual intercourse, pregnancy
or estrogen deficiency."



Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Sleep problems

4 lessons

Situations

- An elderly person complains that she regularly wakes up at around 4 a.m. and cannot get back to sleep.
- A man in his forties wants a tonic because he feels he is having trouble recovering from his many professional appointments at the moment and generally has difficulty concentrating.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

...counsels clients with sleep disorders by assessing the cause of insomnia and suggesting complementary medication.	
<p>...detects the causes of sleep disorders, excludes irrelevant factors.</p> <p>...assesses the client's sleeping habits.</p> <p>...estimates treatment preferences between alternative medicine and herbal medicine.</p> <p>... offers products and indicates its application</p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p><u>Symptoms:</u> trouble falling asleep, trouble staying asleep, waking up at night, fatigue, insufficient recovery, risk of accident/fall</p> <p><u>Causes:</u> phases / regulation / needs / sleep function, sleeping habits, individual factors, noise, psychological stress, diseases, medication, alcoholic beverages, tobacco, narcotics</p> <p><u>Treatment - Measures:</u> have good sleeping habits</p> <p><u>Treatment - Products:</u> valerian, orange blossom, lavender essential oil, lemon balm leaves, passionflower herb, hop cones, kava rhizomes</p> <p><u>Complementary medicine:</u> Bach flower philosophy, flower essences, flower extracts, flower essences, balance, emotional harmony, negative moods, drops, crisis and stress</p> <p><u>General Concepts:</u></p> <p><u>verbs:</u> to disturb, to fall asleep, to maintain, to sleep, to wake up, to recover, to regulate, to function, to stress, to drink, to smoke, to take drugs, to explain, to use, to risk, to drop, to fall, to elaborate, to restore, to balance, to act on sth, to transform sth into, to vibrate, to transmit, to manufacture, to condition, to preserve, to mix, to adapt, to recommend, to place, to associate, to describe, to call, to call upon sb</p> <p><u>adjectives / adverbs:</u> nocturnal, tired, (in-)sufficient, individual, psychic, essential, good, current, currently, floral, negative, positive, harmonious, emotional, alcoholic, focused, direct, directly, intuitively,</p>

	<p><u>prepositions</u>: as, without, from, based on, according to, using, in, first, then, by, under, on, <u>pronouns</u>: all / all</p> <p>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</p> <p>"Why can't you sleep?" "What time do you...go to bed/get up?" "How many times a night do you wake up?" "What time do you set the alarm for?" "What do you do before bed?" "How do you ...relax/rest?" "How long does it take you to fall asleep?" "Are you sleepwalking?" "Do you regularly suffer from insomnia?"</p> <p>"Do you take sleeping pills?" "I would advise you to try a complementary remedy."</p> <p>"Bach flowers are flower essences" "Bach flowers are drops made from flower extracts" "These flower essences restore balance and emotional harmony." "These flower essences regulate negative moods." "This is an emergency remedy, recommended in situations of crisis and stress." "Place 2 to 4 drops of the emergency elixir directly under the tongue."</p>
--	---

<p><i>...counsels clients with stress symptoms, informs about the burnout syndrome and offers complementary treatments.</i></p>	
<p>...detects the causes of stress, excludes irrelevant factors. ...explains the burnout syndrome. ...estimates treatment preferences between alternative medicine and herbal medicine. ... offers products and indicates its application ... pays attention to a multimodal treatment in case of burnout.</p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p>for concentration difficulties <u>Symptoms</u>: concentration difficulties <u>Causes</u>: stress, lack of sleep, poor diet, prolonged use of screens or television, lack of physical exercise, nutritional deficiency, circulatory problems</p> <p>for burnout syndrome <u>Symptoms</u>: sleep disorders, denial of one's own needs, limitation of social contacts, psychosomatic pain, depressive symptoms, chronic exhaustion <u>Causes</u>: workload, stress, poor organization of work, mobbing, a similar case in the family, illness <u>Treatment - Measures</u>: multimodal treatment, behavioral therapy, psychotherapy, prevention: coping strategies, resilience.</p> <p>for both <u>Treatment - Products</u> : for concentration: pink orpin, tranquilizing ginsengs: valerian, hop, passion flower, lemon balm, antihistamines, vitamins of the group B , tonics, antidepressants: the St. John's wort spasmolytics: unsaturated fatty acids, evening primrose oil <u>Adverse / side effects</u>: Sleep disturbances by guarana / caffeine,</p>

	<p>hypervitaminosis by tonics</p> <p><u>Complementary medicine:</u> Schüssler salts, mineral therapy, complementary function, complementary remedy, choice, means, test, symptoms, facial analysis, lactose intolerance, use, dosage, mixing, inner balance</p> <p><u>General Concepts:</u></p> <p><u>verbs:</u> to concentrate, to stress, to miss, to sleep, to feed, to use, to prolong, to differentiate sth from sth, to deny, to limit, to contact, to increase, to work, to organize, to describe, to deliver, to explain, to base, to treat, to function, to discuss, to analyze, to dose, to balance</p> <p><u>adjectives / adverbs:</u> temporarily, weakened, difficult, bad, psychic, physical, nutritional, circulatory, clean, social, psychosomatic, depressive, exhausted, chronic, burdened, sick, family, multi-modal, current, currently, substitutive, complementary, exemplary, facial, intolerant of, nervous, inside, outside</p> <p><u>prepositions:</u> with, without, by, according to, for</p> <p><u>pronouns:</u> all</p> <p>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</p> <p>"Are you very busy in your daily life?"</p> <p>"Are you often under stress?"</p> <p>"What are your eating habits?"</p> <p>"What are you doing to charge your batteries?"</p> <p>"Do you have difficulty concentrating?"</p> <p>"Do you respect your own needs?"</p> <p>"Are your social contacts limited?"</p> <p>"Do you know of a similar case in your family?"</p> <p>"Do you suffer from any other illness/chronic exhaustion?"</p> <p>"Do you have any concerns...about mobbing / ...organizing your work?"</p> <p>"I would advise you to try a complementary remedy."</p> <p>"Evening primrose oil is spasmolytic; it helps relax muscles."</p> <p>"A test/facial analysis allows us to choose the right means."</p> <p>"I explain the use and dosage."</p> <p>"If you suffer from stress / tension / burnout / nervousness, I suggest a blend for inner balance."</p> <p>"I recommend numbers 2, 5, and 7 of Schüssler salts."</p> <p>"We recommend multimodal treatment."</p> <p>"You also have the option of trying ...behavioral therapy / ...psychotherapy."</p> <p>"Do you know of any prevention opportunities e.g. coping strategies to build resilience?"</p>
--	--

Situation

- An 18-year-old female complains that she often feels dizzy and that in general, she feels rather low on energy

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

...advises clients with low blood pressure or anemia. Knows the causes and suggests medications and measures. Informs the client about the side effects of medication.

<ul style="list-style-type: none"> - concludes possible illnesses based on symptoms described by clients - bases advice on symptomatology to derive measures and products, including complementary medicine products - describes some of the side effects of anemia medications - proposes additional measures to improve health 	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p>Hypotension <u>Symptoms:</u> weakness, dizziness, palpitations, fainting, pulse, heart rate, low blood pressure, pressure / blood pressure <u>Causes:</u> medication, alcohol, pregnancy, high temperatures, stress, dehydration, standing <u>Treatment - Measures:</u> sports, Kneipp hydrotherapy, a diet rich in salt, sufficient hydration <u>Treatment - Products:</u> guarana, ginkgo, rosemary, caffeine <u>Complementary medicine:</u> anthroposophical products, homeopathic products, Schüssler salts</p> <p>Anemia <u>Symptoms:</u> paleness, weakness, brittleness of the nails <u>Causes:</u> chronic bleeding, a problem with iron absorption, insufficient intake of iron / folic acid / vitamin B12. <u>Treatment - Measures:</u> have a balanced diet <u>Treatment - Products:</u> oral and intravenous treatment with iron, folic acid and vitamin B12 products <u>Adverse/Side Effects:</u> abdominal pain, diarrhea, constipation, nausea, vomiting, black stools, inhibition of absorption of other drugs/food <u>Complementary medicine:</u> anthroposophic products, homeopathic products, Schüssler salts</p> <p>General: <u>verbs:</u> to lose (knowledge), to function, to adapt, to bleed, to absorb, to provide, to treat, to use, to vomit, to decrease, to inhibit, to prepare, to advise, to prevent <u>adjectives / adverbs:</u> weak, right, left, nervous, vegetative, primary, secondary, standing, sitting, pale, physical, fragile, main, chronic, problematic, (in-)sufficient, rich, balanced, abdominal, black, mineral, abundant, anthroposophical, homeopathic <u>prepositions:</u> with, and, as, caused by, between, based on, without <u>pronouns:</u> certain</p> <p>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</p>
--	--

	<p>Are you dizzy? Are you taking any medications? What is your blood pressure? Would you like to have your blood pressure measured?</p> <p>Hypotension is low blood pressure. Hypotension is when the values are less than ... on ... mmHg (millimeters of mercury). Hypotension is when the highest blood pressure/systolic value is less than mmHg and when the lowest blood pressure/diastolic value is less than ... mmHG.</p> <p>Low blood pressure can cause symptoms such as dizziness and general weakness. Low blood pressure is sometimes caused by stress or medication.</p> <p>Anemia is caused by a lack of vitamin B12, iron and folic acid.</p> <p>Taking these medications can cause abdominal pain. This medication can have various side effects such as diarrhea and constipation.</p>
--	--

Mood swings

4 lessons

Situation

- A customer would like a product because he is lacking in energy, and finds it very unpleasant, especially now, with the days getting shorter.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (C3)]

<i>... detects the main symptoms of mild depression, concludes on possible illnesses, proposes measures and products and knows the undesirable effects</i>	
<p><i>... assesses the symptoms of mild depression</i></p> <p><i>... proposes some measures to improve the general well-being of clients</i></p> <p><i>... informs customers about the different products, especially in the field of herbal medicine</i></p> <p><i>... describes the side effects of St. John's wort</i></p>	<p>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</p> <p><u>Symptoms:</u> sadness, loss of interest, slowing down and lack of energy, mood swings, mild depression, lack of sleep</p> <p><u>Pathology:</u> physical/psychic overwork, hormonal fluctuations, lack of sleep, bad eating habits, decrease in light in autumn/winter</p> <p><u>Treatment - Measures:</u> relaxation technique, physical activity in the open air, light therapy</p> <p><u>Treatment - Products:</u> St. John's wort, ginseng, lemon balm, antidepressant</p> <p><u>Side effects of St. John's wort:</u> headaches, sweating, dizziness, photosensitization</p> <p>General:</p> <p><u>verbs:</u> to lose, to be interested in, to slow down, to miss, to sleep, to get used to, to drop, to relax, to explain, to use, to make the difference between, to hurt, to sweat, to sweat, to depress</p>

	<p><u>adjectives/adverbs</u>: sad, general, physical, psychic, hormonal, bad, food, bright, active, free, currently, poor, rich, (hyper-)sensitive to, light, different</p> <p><u>prepositions</u>: between, according to, without, at</p> <p>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</p> <p>How do you feel now?</p> <p>How long have you been suffering from a lack of energy?</p> <p>How would you describe this lack of drive?</p> <p>Have there been any major changes in your life lately?</p> <p>Have you gained weight?</p> <p>Are you already being treated for mood swings? Have you talked to your doctor about it?</p> <p>Are you already taking antidepressants?</p> <p>Do you have enough time for physical activities?</p> <p>Walks in the forest can have positive effects on well-being and health.</p> <p>Have you ever tried relaxation techniques?</p> <p>I can offer you a non-prescription medication.</p> <p>Do you know products like?</p> <p>St. John's wort acts against mild depression.</p> <p>St. John's Wort increases the quality of serotonin in the brain.</p> <p>Use of this product may cause headaches.</p> <p>There may be negative effects such as dizziness.</p> <p>Please avoid excessive sun exposure during treatment.</p>
--	---

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

6 lessons

Possible topics

Review of tenses
have to, don't have to, must, mustn't, should

* The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.

Year 3, 6th semester

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.

Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Travel sicknesses

10 lessons

Situations

- A family would like to go on vacation in Africa. What should they pay extra attention to, in order to stay healthy?
- A customer will travel abroad and thus would like to buy a remedy for diarrhea
- A customer is returning from their vacation and suffers from constipation

[a2.9 conducts a simple conversation on health promotion and disease prevention in a second local language or in English. (K3).]

... advises on safety precautions and necessary measures before travelling	
<p>... knows about different regions in the world and their health situations</p> <p>... knows about different cultures and their sanitary customs</p> <p>... knows about illnesses and difficulties that can occur when travelling</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: travel sickness, motion sickness, thrombosis, insomnia, diarrhea, constipation, swelling, airplane ear, ear pressure relief, sanitary, germs, bacteria, stomach bug,</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios: Make sure all your vaccinations are up to date. You might very well end up with an upset stomach, so make sure you have medicine that covers it.</p> <p>General: All continents & their most pressing diseases How cultures are different and how their sanitary customs are different</p>

... describes communicable diseases with the transmission route and derives appropriate preventive measures and products.	
<p>... knows the different communicable diseases and explains how they are transmitted in English</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</p> <p>Contagious diseases: Injuries to the skin: HIV, hepatitis, West Nile Virus, malaria, ebola, MRSA, rabies, STDs, Zika, yellow fever, gonorrhoea, lyme disease, <u>Prevention:</u> repellents, mosquito nets, correct tick removal, disinfecting, cleansing the wound Droplets (facial/oral transmission, airborne): measles, covid, flu, viruses, hantavirus, pertussis, tuberculosis bacteria,</p>

	<p><u>Prevention:</u> hygiene, distancing, facemask, quarantine</p> <p>Smear infection/ Ingestion (contaminated surfaces or objects): parasites, fungi, insect bites, hepatitis type A, salmonella, shigellosis, cholera, typhoid</p> <p><u>Prevention:</u> Hygiene, water filter, "cook it, boil it, peel it or leave it"</p> <p>General: Conditional</p>
--	--

... recommends to the client, based on their needs and the destination, various products in the non-prescription and complementary medicine sectors and explains their advantages and disadvantages, as well as their use	
<p>... can clarify the needs of the customer</p> <p>... can recommend appropriate products for prophylaxis and for acute cases</p> <p>... can give further tips for prophylaxis</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: Prophylaxis, acute case, pathogens, diarrhea, food cramps, tap water, market, vegetables, fruits, seafood, fish, peel, wash, intestinal flora, motion sickness, seasickness, tropical countries, hygiene, probiotics, dietary changes.</p> <p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Where do you travel? How are you traveling? - Do you want a preparation for prevention or for acute cases? - Do you want more of a herbal preparation? - I recommend because... - In your case I recommend... - The preparation has the advantage that.... - Avoid... - Do not buy ... / do not consume...



Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Itching

2 lessons

Situations

- A mother complains that her 4-year-old child is constantly scratching.

[a3.8 carries out a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

<p>... correctly assesses symptoms to an illness ... knows the different treatment options and advices on them</p>	
<p>... detects why the child might be constantly scratching ... correctly assesses symptoms to an illness ... informs the customer about treatment options ... proposes the most sensible treatment ... describes application of the chosen medicine ... answers questions adequately ... can give further advice to stop the problem from occurring again</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios: soothing for the skin, calms the skin, moisturizes, softens, apply generously, tap or pat – don't scratch, irritation, chapped skin, rough skin, reddened skin, hives, eczema, greasy, oily, scaly, spots, itchy, rash, blisters Lice: itching of the scalp, empty eggshells, stings, swelling Bed bugs: remedy for itchiness, cortisone, antihistamine, menthol, disinfectant products: silicone/plant-based oils, chemical products, lice comb</p> <p>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • How old is the child? • What are the symptoms exactly? Where are they located? • What does the skin look like? • Are the symptoms constant? • How long has she/he had these symptoms? • Have the symptoms worsened? • Have you tried anything? • Apply (generously) xx times a day. • Apply on the affected area. • Gently apply it, don't rub it in. • You may massage it in. • In the future, you may want to... • Should the symptoms return, why don't you try...



Diabetes

2 lessons

Situations

- A customer with diabetes received a new prescription for a drug he has not previously taken and is worried about its effects and effectiveness.

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

<p>.... recognizes which diseases (indication area) are to be treated. ... describes application & possible side effects</p>	
<p>.... recognizes which diseases (indication area) are to be treated. ... adequately describes application ... gives additional advice ... knows and explains why this medication is the correct one for the customer ... informs customer of possible side effects</p>	<p>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</p> <p><i>Type 1 diabetes</i> Active ingredient group: thyroid hormones Anatomy / Physiology: hormone, glands (pituitary, thyroid, adrenal, pancreatic islet cells, testis, ovary). Indication: hypothyroidism & hyperthyroidism. Pathology: hypothyroidism as a result of autoimmune reaction Symptoms: Fatigue, loss of appetite, weight gain, hair loss, constipation. Hyperthyroidism: hyperthyroidism due to thyroid autonomy or Graves' disease. Symptoms: agitation, hyperactivity, sleep disturbances, arrhythmias, hypertension, tremor, weight loss, diarrhea. Drug class: human insulin, insulin analogues, mixed insulins Indication: Type 1 diabetes</p> <p><i>Type 2 diabetes</i> Anatomy / Physiology: Pancreas Insulin, glucagon, control circuit of blood glucose, blood glucose levels. Pathology: chronic metabolic disease, lack of insulin secretion. Autoimmune disease. Symptoms: Thirst, hunger, increased urination, fatigue. Drug class: oral antidiabetic agents (basic principles of action: Reduction of hepatic glucose formation, promotion of insulin secretion, decrease insulin resistance, decrease glucagon secretion, increase feeling of satiety, promotion of glucose excretion) Indication: Type 2 diabetes Pathology: Insufficient response of the body to insulin (insulin resistance) resulting in hyperglycemia. Long-term decreased insulin secretion. Symptoms (gradual onset): Thirst, hunger, increased urination, fatigue, sputum urination, fatigue, late effects: Poor wound healing, numbness in feet, blindness, renal failure. Risk factors: Obesity, lack of activity, unhealthy diet. Complication with heart attack, kidney disease, Blindness. Indication: adrenal insufficiency Nervousness, insomnia, diarrhea, sweating, weight loss, cardiac arrhythmias, Osteoporosis, gastric and intestinal ulcers, diabetes mellitus, severe hypertension, viral infections, delayed cell proliferation, wound healing, bone Injection solution, infusion solution, implants</p>

	<p>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</p> <p>Could you please show me the prescription? Have you taken this medication before? Have you had any side-effects caused by this medication? The reason your doctor prescribed this medication for you is... Should you encounter xy, contact your doctor immediately. Take/swallow ZZ x times a day / in the morning / in the afternoon/ in the evening. Take it in intervals of xx hours. Do not take more than xx a day.</p>
--	---

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*)

8 lessons

Possible topics

- ... knows about travelling abroad
 - What is required to travel abroad
 - How to book hotels/flights
 - How to get through customs
- ... feels comfortable getting around airports and train stations
 - Understands signs, markings, important vocabulary
 - describes & explains plans in the correct tense (future)
- ... orders food in English
 - uses the appropriate language to order in a restaurant
 - understands restaurant menus
 - can complain if there are problems
- ... deals with hotel problems
 - Feels comfortable checking in a hotel
 - Knows how to talk/complain at the reception desk
 - can describe stay at hotel in correct tense
- ... describes past holidays
 - describes past holidays in the correct tense (past)
- ... uses different adjectives to describe experience

* The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.

Impressum

Herausgeber:

Schweizerischer Apothekerverband
Société Suisse des Pharmaciens
Società Svizzera dei Farmacisti
pharmaSuisse

Stationsstrasse 12
CH-3097 Bern-Liebefeld
Tel. +41 (0)31 978 58 58
info@pharmaSuisse.org
www.pharmaSuisse.org

Projektleitung: Olivia Jordi-Halter
Arbeitsgruppenleitung: Prisca Keusch
Päd. Begleitung: Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Eidgenössische Hochschule für
Berufsbildung EHB

Autor:innen
Berufskunde: Peter Brandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher,
Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath
Fremdsprache: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Übersetzungen: Apostroph Bern AG
Layout/Satz: Vorlagenbauer
Erstpublikation: 28.02.2022

Überarbeitung: 18.10.2023
Berufskunde 1. Lehrjahr: Prisca Keusch, Bettina Meier, Barbara Vogt
Übersetzungen: Apostroph Bern AG, Cipolla Übersetzungen,
Schweizerischer Apothekerverband pharmaSuisse

© pharmaSuisse 22.12.2023