

Abschlussprüfung PKA ab 2016

Empfehlungen der Arbeitsgruppe "Prüfungsfragenerstellung" der Apothekerkammer Nordrhein
für die Abschlussprüfungen

Unterstufe

Lernfeld 2: Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten (80)

BW-Inhalte

- arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften
Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz (Elternzeit/Elterngeld), Kündigungsschutzgesetz;
tarifliche Regelungen
- Arbeitsverträge, Gehaltsabrechnungen inkl. Sozialversicherungen (Träger/Leistungen),
Rechte zur Mitbestimmung

HP-relevant (LF 2)

- arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften
Mutterschutzgesetz, Elternzeitgesetz (Elternzeit/Elterngeld), Kündigungsschutzgesetz
- tarifliche Regelungen
- Arbeitsverträge
- Gehaltsabrechnungen inkl. Sozialversicherungen (Träger/Leistungen)
- Rechte zur Mitbestimmung

Mittelstufe

Lernfeld 5: Waren lagern (80)

(Bündelungsfach: Warenbezogene Prozesse)

FP-Inhalte

- Lagerhaltung von Arzneimitteln (Alphabet, Vorräte)/Kühlkette/BtM/Gefahrstoffen (+ gesetzliche Lagervorschriften)
- Gefahrstoffrecht (Vertiefung von Lernfeld 3; Arbeitsschutzmaßnahmen, Entsorgung von Arzneimitteln/Chemikalien/Verpackungen)
- Kommissionieren von Kundenaufträgen (Krankenhaus/Heimbelieferung/Sprechstundenbedarf)
- Retouren bearbeiten (Großhandel/Direktretouren)
- Rückrufe bearbeiten (Achtung: nicht verwechseln mit Retouren!)
- Optimierung der Lagerbestände: Was ist bei der Bearbeitung von Ladenhüterlisten zu beachten? (Notfall-AM, AM für Notdienst, EK-Preise, Rabattverträge, etc.)

WI-Inhalte

- Aufgaben eines Lagers (Erhaltung der Lieferfähigkeit, Ausnutzung Preisvorteile, Umformung, Veredelung, zeitliche Überbrückung)
- Lagerorganisation (chaotische, systematische Lagerhaltung, Lagerplatzverwaltung; vor- und Nachteile) > Einblick in allgemeine Fachbegriffe
- Lagergrundsätze (ordnungsgemäß, artgemäß, sicher, übersichtlich)
- Lagerpflege
- Lagerbestandsüberwachung
- Lagerkennziffern (Mindestbestand, Meldebestand, Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer)
- wirtschaftliche Gesichtspunkte der Lagerhaltung (Lagerkosten)
- Inventur (= Inventurarten, -verfahren)
- Inventar (Hinweis zur Bilanz - wieso wird Inventur durchgeführt)

HP-relevant (LF 5)

- Lagerhaltung von Arzneimitteln (Alphabet, Vorräte)/Kühlkette/BtM/Gefahrstoffen (+ gesetzliche Lagervorschriften)
- Gefahrstoffrecht (Vertiefung von Lernfeld 3; Arbeitsschutzmaßnahmen,
- Retouren bearbeiten (Großhandel/Direktretouren)
- Rückrufe bearbeiten (Achtung: nicht verwechseln mit Retouren!)
- Aufgaben eines Lagers (Erhaltung der Lieferfähigkeit, Ausnutzung Preisvorteile, Umformung, Veredelung, zeitliche Überbrückung)
- Lagergrundsätze (ordnungsgemäß, artgemäß, sicher, übersichtlich)
- Lagerpflege
- Lagerbestandsüberwachung
- Lagerkennziffern (Mindestbestand, Meldebestand, Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer)
- wirtschaftliche Gesichtspunkte der Lagerhaltung (Lagerkosten)

Lernfeld 6: Sortiment gestalten und Waren präsentieren (40)

(Bündelungsfach: Warenbezogene Prozesse)

Mittelstufe

FP-Inhalte

- Warenpräsentation im Verkaufsraum:
 - gesetzliche Vorschriften beachten
 - Platzierungsregeln
 - Auszeichnung und Preisgestaltung
- Dekoration eines Schaufensters (Planung, Durchführung, Feedback)

WI-Inhalte

- Zielgruppen der Apotheke feststellen im Rahmen der Marktanalyse
- Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen ermitteln
- Aktuelle Themen und Trends recherchieren
- Produkte recherchieren, die diesen Bedarf decken
- Sortimentsbreite, -tiefe
- Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

HP-relevant (LF 6)

- Warenpräsentation im Verkaufsraum:
 - gesetzliche Vorschriften beachten
 - Auszeichnung und Preisgestaltung
- Dekoration eines Schaufensters (Planung, Durchführung, Feedback)
- Zielgruppen der Apotheke feststellen im Rahmen der Marktanalyse [in Koordination mit LF12](#)
- Sortimentsbreite, -tiefe
- Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung (Sortimentsbereinigung, -diversifikation und -differenzierung)

Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten (120) (Bündelungsfach: Kundenkommunikation und Dienstleistung)

Mittelstufe

FP -Inhalte

- Verbandstoffe
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte (moderne Wundauflagen, ES-Kompressen, Schlauchverband, Metallinekompressen, Wundschnellverband, auch steril, Heftpflaster, Fixierbinden, auch elastisch, Idealbinden, dauerelastische Binden, Zinkleimverband, Verbandskasten)
- Hilfsmittel zur Krankenpflege (inkl. Medizinproduktrecht)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte (Nasenspüler, Katheter, Stomaartikel, Blutzuckermessgeräte, Blutdruckmessgeräte, Spacer)
- Säuglingspflege (inkl. Verleih von Milchpumpen, Babywaagen, Pariboy)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Hygieneprodukte (Inkontinenzprodukte)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Hautpflegeprodukte (inkl. Kosmetikverordnung)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Diätetika und Nahrungsergänzungsmittel (+ Lebensmittelrecht)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Dienstleistungen in der Apotheke (Messungen von Blutdruck, Blutwerten, Körperfett, Venen, etc.; Überprüfung von Hausapotheke/Gesamtmedikation)

- Beratungsgespräche zu diesen Themen üben und auswerten

WI-Inhalte (REWE, GL/Politik)

- Ausgewählte rechtliche Grundbegriffe kennen (natürliche und juristische Personen/Rechts-fähigkeit/Geschäftsfähigkeit/Willenserklärung/Sachen und Rechte/Besitz und Eigentum)
- Voraussetzungen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften beschreiben (Vertragsfreiheit)

- Verkaufsgespräche kundenorientiert führen:
Ablauf Verkaufsgespräch (Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumente, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung ...)
(3-Phasen-Model KIV [Kontaktaufnahme, Information, Verkauf, und AIDA s. Knöllinger/Berger Ausg. 25, Seite 687ff)
- Kommunikationstechniken (aufbauen auf Deutsch-Unterstufe)
- Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
 - Kundenkarte
 - Zahlungsformen: Barzahlung, kartengestützte Zahlungssysteme, EC, ELV, Kreditkarte)
 - Zugaben, Geschenk einpacken, Apotheken-Umschau ...
- Bewertung der Kundenzufriedenheit: über Kundenkarte, über Fragebogen

HP-relevant (LF 7)

- Verbandstoffe
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
(moderne Wundauflagen, ES-Kompressen, Schlauchverband, Metallinekompressen, Wundschnellverband, auch steril, Heftpflaster, Fixierbinden, auch elastisch, Idealbinden, dauerelastische Binden, Zinkleimverband, Verbandskasten)
- Hilfsmittel zur Krankenpflege (inkl. Medizinprodukterecht)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
(Nasenspüler, Katheter, Stomaartikel, Blutzuckermessgeräte, Blutdruckmessgeräte, Spacer)
- Säuglingspflege (inkl. Verleih von Milchpumpen, Babywaagen, Pariboy)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Hygieneprodukte (Inkontinenzprodukte)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Hautpflegeprodukte (inkl. Kosmetikverordnung)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Diätetika und Nahrungsergänzungsmittel (+ Lebensmittelrecht)
Warenkunde: Eigenschaften und Anwendung der Produkte
- Dienstleistungen in der Apotheke (Messungen von Blutdruck, Blutwerten, Körperfett, Venen, etc.; Überprüfung von Hausapotheke/Gesamtmedikation)
Ausgewählte rechtliche Grundbegriffe kennen (natürliche und juristische Personen/Rechtsfähigkeit/Geschäftsfähigkeit/Willenserklärung/Sachen und Rechte/Besitz und Eigentum)
- Voraussetzungen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften beschreiben
(Vertragsfreiheit)
Kommunikationstechniken (aufbauen auf Deutsch-Unterstufe)
- Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
 - Kundenkarte
 - Zahlungsformen: Barzahlung, kartengestützte Zahlungssysteme, EC, ELV, Kreditkarte)
- Bewertung der Kundenzufriedenheit: über Kundenkarte, über Fragebogen
- 3-Phasen-Model KIV (Kontaktaufnahme, Information, Verkauf]/AIDA s. Knöllinger/Berger Ausg. 25, Seite 687ff)
- Theoretische Inhalte:
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen: Ablauf Verkaufsgespräch
(Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumente, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung ...)
- praktische HP:
Anwendung:
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen:
Ablauf Verkaufsgespräch (Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumente, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung ...)

Lernfeld 8: Liquidität sichern (40)

(Bündelungsfach: Wirtschafts- und Sozialprozesse)

Mittelstufe

WI-Inhalte

- Kassenabrechnung
- Tageslosung
- Beleg (Eingangsrechnung [Verbindlichkeiten], Ausgangsrechnungen [Forderungen], Quittung [Kasse], Kontoauszug [Bank])
- Verbindlichkeiten und Forderungen (einfache Einnahmen- und Ausgabenrechnung = Verfahren zur Überprüfung von Zahlungsein- und -ausgängen)
- Haftungsregelungen der unterschiedlichen Rechtsformen für den Fall des Zahlungsausfalls (OHG, KG, GmbH, Einzelunternehmung)
- Zahlungsverzug mit außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnverfahren mit Verzugszinsberechnung und Verjährungsfristen ~~↔~~ = in späteren Prüfungen
- Optional: Kreditaufnahme zur Skontoausnutzung

HP-relevant (LF 8)

- Beleg (Eingangsrechnung [Verbindlichkeiten], Ausgangsrechnungen [Forderungen], Quittung [Kasse], Kontoauszug [Bank])
- Haftungsregelungen der unterschiedlichen Rechtsformen für den Fall des Zahlungsausfalls (OHG, GmbH, Einzelunternehmung)
- Zahlungsverzug mit außergerichtlichem und gerichtlichem Mahnverfahren
- Berechnung des gesamten Forderungsbetrages unter Berücksichtigung der Verzugszinsen (kfm. Methode)
- Verjährungsfristen (Hemmung/Neubeginn)

Lernfeld 9: Mit beruflichen Verordnungen umgehen (40)

(Bündelungsfach: Warenbezogene Prozesse)

Oberstufe

FP-Inhalte

Unterstützung des pharmazeutischen Personals bei der Bearbeitung von ärztlichen Verordnungen:

- Kenntnisse über Form, Inhalt und Umgang mit Rezepten einschl. BtM-Rezept
- Kontrolle der Rezepte auf Vollständigkeit und bedrucken (Angaben der Apotheke)
- Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zur Abgabe (auch Rabattverträge)
- Genehmigung für Medizinprodukte beantragen (Möglichkeiten: schriftlich, elektronisch, Clearingstelle ...)
- Preisermittlung für Arzneimittel (Wh. aus LF4) und Medizinprodukte in Bezug auf jeweilige Kostenträgern (RVO, VdaK ...)
- Vorbereitung der Rezepte zur Abholung an die Rechenzentren
- Überprüfung der Einspruchsmöglichkeiten bei Retaxationen + Einspruch erheben am Beispiel Nichtlieferbarkeit von Import
- Vorbereitung der Dokumentationsunterlagen bei Abgabe von:
 1. BtM (Rezept und Kartei)
 2. Einzelimporten
 3. Gefahrstoffen
 4. Blutprodukten
 5. verschreibungspflichtigen TierarzneimittelnDabei jeweils Verweis auf die Dokumentation beim Wareneingang (LF4)

HP-relevant (LF 9)

Unterstützung des pharmazeutischen Personals bei der Bearbeitung von ärztlichen Verordnungen:

- Kenntnisse über Form, Inhalt und Umgang mit Rezepten einschl. BtM-Rezept
- Kontrolle der Rezepte auf Vollständigkeit und bedrucken (Angaben der Apotheke)
- Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten zur Abgabe (auch Rabattverträge)
- Preisermittlung für Arzneimittel (Wh. aus LF4) und Medizinprodukte in Bezug auf jeweilige Kostenträgern (RVO, VdaK ...)
- Vorbereitung der Dokumentationsunterlagen bei Abgabe von:
 1. BtM (Rezept und Kartei)
 2. Einzelimporten
 3. Gefahrstoffen
 4. Blutprodukten
 5. verschreibungspflichtigen TierarzneimittelnDabei jeweils Verweis auf die Dokumentation beim Wareneingang (LF4)

Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken (60)
(Bündelungsfach: Warenbezogene Prozesse)

Oberstufe

FP-Inhalte

- Herstellung von Arzneimitteln (Rezeptur) am Beispiel Salbe:
 - Mengenermittlung der Stoffe (aa, aa ad)
 - Wasserarten in der Apotheke (falls nicht in LF3)
 - Herstellungsprotokoll vorbereiten
 - Hygieneplan umsetzen
 - Arbeitsgeräte vorbereiten (Wasserbad, Fantaschale, Kartenblatt, Unguator/Topitec, Spatelschlitten)
 - Etikett schreiben (Wh. aus LF2)
 - Abgabefäß für Rezepturarzneimittel
- Pflege von Arbeitsgeräten und Vorratsbehältnissen (Ionenaustauscher, Kapselfüllgerät, Salbenmühle, Suppositorienform, Waagen, Gewichtssatz, Eichung)
- Taxation der Rezeptur
- Pharmazeutische Terminologie (Listen der Kammer)
- Prüfprotokoll für Identitätsprüfungen vorbereiten
- Prozessbeschreibung QMS (Beispiel Rezepturherstellung)

HP-relevant (LF 10)

- Herstellung von Arzneimitteln (Rezeptur) am Beispiel Salbe:
 - Mengenermittlung der Stoffe (aa, aa ad)
 - Wasserarten in der Apotheke (falls nicht in LF3)
 - Herstellungsprotokoll vorbereiten
 - Hygieneplan umsetzen
 - Arbeitsgeräte vorbereiten (Wasserbad, Fantaschale, Kartenblatt, Unguator/Topitec, Spatelschlitten)
 - Etikett schreiben (Wh. aus LF2)
 - Abgabefäß für Rezepturarzneimittel
- Taxation der Rezeptur
- Pharmazeutische Terminologie (Listen der Kammer)

Lernfeld 11: Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen (40) (Bündelungsfach: Kundenkommunikation und Dienstleistung)

Oberstufe

WI-Inhalte

- Differenzierung von Kundentypen, situationsbezogenen Aspekte (Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl) und produktbezogenen Angelegenheiten (Umtausch, Reklamation, Beschwerden)
- Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen (z. B. Kundeneinwänden). Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte (Ursachen, Methoden) sowie rechtliche (z. B. Schweigepflicht) und betriebliche (z. B. Diskretion) Regelungen.
- Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktion auf Kritik).
- Verbale und nonverbale Kommunikation

HP-relevant (LF 11)

- Differenzierung von Kundentypen, situationsbezogenen Aspekte (Telefongespräch, Hochbetrieb, Stresssituationen, Ladendiebstahl) und produktbezogenen Angelegenheiten (Umtausch, Reklamation, Beschwerden, [Verbraucherschutz](#))
- Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten des Umgangs mit den Kunden in besonderen Gesprächssituationen (z. B. Kundeneinwänden). Dazu recherchieren sie kommunikationspsychologische Aspekte (Ursachen, Methoden) sowie rechtliche (z. B. Schweigepflicht) und betriebliche (z. B. Diskretion) Regelungen.

praktische HP

- Die Schülerinnen und Schüler meistern eigenständig besondere Gesprächssituationen. Im Umgang mit Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen und handeln selbstbewusst (realistisches Selbstbild, Auftreten, Körperhaltung, Reaktion auf Kritik).
- Verbale und nonverbale Kommunikation in Verknüpfung mit LF 7

Lernfeld 12: Ein Marketingprojekt durchführen (80)

(Bündelungsfach: Kundenkommunikation und Dienstleistung)

Oberstufe

WI-Inhalte

- Bedeutung von Marketing für die Apotheke
- unterschiedliche Methoden (Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose) zur Beschaffung von Informationen über den Markt
- Marketing.Ziele unter Berücksichtigung des Apothekenleitbilds
- Bereiche des Marketings (Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik, Servicepolitik) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer).
- Projektplan entwickeln (Projektidee, Begründung, Zeit- und Arbeitsplan, Kostenstruktur, Evaluation); Umsetzung des Projektplans, Bewertung/Evaluation des Projekts (Soll-ist-Vergleich/Tabellenkalkulation) > *Vorbereitung in der Mittelstufe*

HP-relevant (LF 12)

- unterschiedliche Methoden (Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose) zur Beschaffung von Informationen über den Markt
- Marketing.Ziele unter Berücksichtigung des Apothekenleitbilds
- Bereiche des Marketings (Kommunikationspolitik, Preispolitik, Sortimentspolitik, Distributionspolitik, [\[inkl. Fernabsatzgeschäft\]](#) Servicepolitik) der Apotheke und rechtliche Rahmenbedingungen (Heilmittelwerbegesetz, Apothekenbetriebsordnung, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Berufsordnung der zuständigen Apothekerkammer).

Lernfeld 13: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (60)
(Bündelungsfach: Wirtschafts- und Sozialprozesse)

Oberstufe

WI-Inhalte

- Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (keine Buchung ohne Beleg)
- Bilanz (Aufbau)
- Bilanz (Veränderungen)
- Erfassung von Geschäftsprozessen über Bilanzveränderungen
- Erfassung von erfolgswirksamen Geschäftsvorfällen im Sinne einer Einnahmen-, Überschussrechnung; Gegenüberstellung von Aufwand und Ertrag
- Bilanzänderung durch Gewinnverwendung bzw. durch Verluste
- Aufbewahrungsfristen
- Umsatzsteuer

HP-relevant (LF 13)

- Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (keine Buchung ohne Beleg)
- Bilanz (Aufbau)
- Bilanz (Veränderungen)
- Erfassung von erfolgswirksamen Geschäftsvorfällen im Sinne einer Einnahmen-, Überschussrechnung; Gegenüberstellung von Aufwand und Ertrag
- Bilanzänderung durch Gewinnverwendung bzw. durch Verluste
- Aufbewahrungsfristen
- Umsatzsteuer