

Wien, April 2015

Für den Inhalt verantwortlich:

**Mag. Silvia Visotschnig und Mag. Hedwig Karg**

**Österreichischer Apothekerverband**

service@apothekerverband.at



Lehrabschlussprüfung  
Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz

# **Themen- und Fragensammlung**

## **Mündlicher Prüfungsteil**



### Wozu dient die Themen- und Fragensammlung?

- Als Lernhilfe zur strukturierten Vorbereitung für Prüfungskandidatinnen und -kandidaten
- Zur Erweiterung des Fragenrepertoires für Prüferinnen und Prüfer

Die Themen- und Fragensammlung ist nach den Prüfungsgegenständen der PKA-Ausbildungsordnung gegliedert und umschreibt die Arbeitsbereiche, mit denen PKA nach der Lehrabschlussprüfung vertraut sein sollen.

Da es bei den meisten Aufgaben (bis auf wenige Ausnahmen) durchaus unterschiedliche Lösungsansätze gibt, wurde bewusst darauf verzichtet, vordefinierte Antworten beizufügen.

Für den Fall, dass Lehrlinge der Ansicht sind, einzelne Ausbildungsinhalte der betrieblichen Ausbildung noch nicht ausreichend vermittelt bekommen zu haben, sollten sie dies bei ihren Ausbildern rechtzeitig ansprechen und einfordern.

Ausbildern wird empfohlen, anhand der PKA-Übungsmappe auszubilden und die einzelnen Bereiche mit ihrem Lehrling in „ruhigeren Zeiten“ durchzuarbeiten.

Prüfungskandidatinnen und -kandidaten, die den Lehrabschluss ohne vorangegangene Lehre absolvieren möchten, sollten sich die Ausbildungsinhalte im Rahmen einer ausreichend langen Berufspraxis aneignen.

Als Nachschlagewerk für „Wissensfragen“ empfiehlt sich das PKA-Handbuch.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Fragen zur Themen- und Fragensammlung .....</b>	<b>4</b>
<b>Geschäftsfall in der Apotheke.....</b>	<b>5</b>
Warenbeschaffung .....	5
Warenübernahme, Mängelfeststellung, Waren- und Rohstofflagerung .....	7
Durchführung berufsspezifischer Berechnungen .....	10
Preiskalkulation .....	12
Verkaufsabrechnung.....	14
Verrechnung mit den Krankenversicherungsträgern .....	16
<b>Drogen- und Chemikalienkunde .....</b>	<b>19</b>
Anwendung, Wirkung und Verwendung von Arzneimitteln und Arzneimittelrohstoffen .....	19
Herbarium .....	24
Drogensammlung.....	24
Lateinische und internationale Nomenklatur .....	25
Kennzeichnungs- und Abgabevorschriften .....	29
<b>Gesundheit, Ernährung und Kosmetik .....</b>	<b>30</b>
Erhaltung und Förderung der Gesundheit .....	30
Ernährung .....	35
Körperpflege und Kosmetik .....	40
Warenkenntnis .....	45
<b>Chemie, Physik und Labortechnologie .....</b>	<b>47</b>
Kenntnis und Verwendung der Geräte.....	47
Umgang mit Rohstoffen und Laborchemikalien.....	49
Grundkenntnisse der Arzneiformenherstellung .....	51
Kenntnis und Anwendung von Messverfahren .....	53
Pharmazeutisch-technische Arbeiten einschließlich Dokumentation und Kontrolle .....	55
<b>Verkaufspraxis in der Apotheke .....</b>	<b>59</b>
Warenpräsentation und Verkaufsförderung.....	59
Verkaufsvorbereitung .....	62
Warenverkauf und Kundenberatung .....	64
Zusatzverkauf .....	67
Behandlung von Reklamationen .....	68

## Fragen zur Themen- und Fragensammlung

### Warum sind manche Themen und Fragen in Kästen hervorgehoben?

Dieses grafische Gestaltungsmittel dient der Auflockerung und Strukturierung des Textes. In der Regel handelt es sich dabei um Aufgaben oder Fragen, die sich gut eignen, um im Prüfungsgespräch in ein neues Thema einzusteigen.

### Warum sind manche Textteile *kursiv gedruckt* und manche nicht?

Zur besseren Unterscheidung sind Fragen und Anweisungen kursiv gedruckt, Angaben und Vorgaben hingegen nicht.

### Warum wiederholen sich Fragen mit ähnlichen Aufgabenstellungen immer wieder?

Dies hat zwei Gründe: Erstens, weil sie thematisch in mehrere Prüfungsgegenstände passen. Zweitens, weil die Aufgaben dadurch lerntechnisch besser erfasst und behalten werden.

### **ACHTUNG!**

**Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Rechtsanspruch darauf besteht, dass Prüferinnen und Prüfer ausschließlich Fragen und Aufgaben stellen, die diesem Katalog entnommen sind!**

# Geschäftsfall in der Apotheke

## Warenbeschaffung

Apotheken beziehen Waren üblicherweise von verschiedenen Lieferanten.

Begründen Sie, welche Vorteile es hat, bei mehreren Lieferanten einzukaufen.

? *Was sind die Vorteile, wenn Sie ein Produkt direkt beim Hersteller kaufen, anstatt über den pharmazeutischen Großhandel?*

? *Was sind die Vorteile, wenn Sie ein Produkt beim pharmazeutischen Großhandel kaufen, anstatt direkt beim Hersteller?*

Ein Vertreter kommt auf Besuch und bietet Ihnen Artikel zu besonders günstigen Preisen an.  
*Beschreiben Sie Kriterien für und gegen einen Verkaufsabschluss.*

? *Beschreiben Sie alle Schritte, die bei einer Bestellung über den pharmazeutischen Großhandel vorzunehmen sind.*

Manche Apothekenwaren werden nicht über den pharmazeutischen Großhandel ausgeliefert, sondern nur direkt vom Hersteller oder dessen Logistikpartner.

*Nennen Sie Beispiele.*

*Erklären Sie, wie Sie bei einer solchen Bestellung vorgehen.*

Sie nehmen für einen Kunden eine Bestellung für ein Produkt auf, das Sie nicht kennen und das auch nicht auf Lager ist.

*Welche Informationen müssen Sie ermitteln, damit der Prozess reibungslos ablaufen kann?*

? *Welche Hinweise geben Sie dem Kunden zu einer Bestellung?  
Wie können Sie sich gegen eine Lieferverzögerung Ihres Lieferanten absichern?*

Ein Kunde möchte einen Kräuterextrakt bestellen, der in Ihrem Lehrbetrieb nicht auf Lager ist.

*Beschreiben Sie den Bestellvorgang im Detail.*

? *Wie wird in Ihrem Lehrbetrieb sichergestellt, dass von allen Ausgangssubstanzen und Behältnissen genug auf Lager für Abfüllungen und magistrale Anfertigungen ist? Wie gehen Sie vor, wenn dies nicht der Fall ist?*

Ein Kunde möchte eine Hirschtalgcreme bestellen, die nicht auf Lager ist und deren Namen Sie noch nie gehört haben.

*Was unternehmen Sie, um herauszufinden, um welches Produkt es sich handelt und ob Sie es besorgen können?*

Ethanol für die Arzneimittelherstellung soll nachbestellt werden.  
*Welche Besonderheit gibt es bei diesem Einkaufsvorgang?*

Eine Kundin möchte ein Produkt kaufen, das nicht in Österreich, sondern nur in Deutschland erhältlich ist.

Beschreiben Sie den Bestellvorgang im Detail.  
*Was ist bei Besorgungen aus dem Ausland zu beachten?*

## Warenübernahme, Mängelfeststellung, Waren- und Rohstofflagerung

Ein neuer Lehrling hat in Ihrem Lehrbetrieb begonnen. Sie zeigen ihm die verschiedenen Lagerorte.

*Erklären Sie dem Lehrling, wo verschiedene Waren gelagert werden. Informieren Sie ihn über die Lagerprinzipien und worauf er bei seiner Arbeit besonders achten muss.*

Sie erhalten von einem Lieferanten ein Paket mit dem Vermerk „Kühlware“.  
Wie gehen Sie bei der Warenübernahme und der Eingliederung in das Warenlager vor?

- ? *Erklären Sie einem neu eingetretenen Lehrling, was man unter dem Begriff „Kühlkette“ versteht und was er in diesem Zusammenhang beachten muss.*
- ? *Welche Temperaturbereiche sind für kalt und welche für kühl zu lagernde Ware vorgeschrieben?  
Wie erkennen Sie bei der Apotheken-Software Ihres Lehrbetriebs, dass der Artikel kalt oder kühl gelagert werden muss?*

Wie gehen Sie bei der Warenübernahme einer Großhandelslieferung vor?

*Stellen Sie die einzelnen Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge dar.*

- ? *Wie gehen Sie bei der Warenübernahme einer voluminösen Direktlieferung von Kosmetikartikeln vor? Beschreiben Sie die einzelnen Arbeitsschritte.*

In einer Lieferung finden Sie Kalmuswurzel als Rohstoff zur Arzneimittelherstellung.

Beschreiben Sie alle Schritte von der Warenübernahme bis zur Eingliederung ins Warenlager.

Ein Artikel mit einem sehr kurzen Ablaufdatum wird geliefert.  
Wie gehen Sie vor?

- ? *Zählen Sie verschiedene Maßnahmen auf, die sicherstellen, dass möglichst wenig Artikel aus dem Warenlager auszuscheiden sind, weil sie abgelaufen sind.*
- ? *Welche Stoffe werden unter „Indifferenda“ zusammengefasst? Was ist charakteristisch für diese Warengruppe? Wie müssen Indifferenda gekennzeichnet und gelagert werden?*
- ? *Welche Stoffe werden unter „Separanda“ zusammengefasst? Was ist charakteristisch für diese Warengruppe? Wie müssen Separanda gekennzeichnet und gelagert werden?*
- ? *Welche Stoffe werden unter „Venena“ zusammengefasst. Was ist charakteristisch für diese Warengruppe? Wie müssen Venena gekennzeichnet und gelagert werden?*

Ethanol für die Arzneimittelherstellung wurde geliefert.  
Welche Besonderheit ist bei der Eingliederung ins Warenlager zu beachten?

- ? *Was ist bei der Lagerung von brennbaren Flüssigkeiten in der Apotheke zu beachten?*
- ? *Welche Aufgabe hat das Alkohol-Betriebsbuch?  
Beschreiben Sie, was dort wie eingetragen werden muss.*
- ? *Für welche Produkte müssen Eintragungen in der Wareneingangskartei vorgenommen werden?  
Welche Angaben sind dort vorzunehmen?*

Eine Warenlieferung enthält mehrere Packungen des Suchtgiftes „Substitol“.

Wie gehen Sie bei der Warenübernahme und der Eingliederung in das Warenlager vor?

- ? *Wie werden Suchtgifte in Ihrem Lehrbetrieb gelagert? Welche Aufzeichnungen müssen bei Suchtgiften vorgenommen werden?*
- ? *Worauf muss bei der Lagerung pflanzlicher Drogen geachtet werden?*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Schnelldreher“.*

In der Apotheke müssen die Waren "übersichtlich" und "verwechslungssicher" gelagert werden.  
*Erklären Sie, wie dies erreicht wird.*

Sie sollen eine größere Lieferung mit Badezusätzen ins Lager eingliedern. Sie stellen fest, dass der dafür vorgesehene Platz nicht ausreicht.

*Wie gehen Sie vor?*

- ? *Was versteht man unter dem Begriff „Chargenrückruf“? Wie wird in diesem Fall vorgegangen?  
Wie wird das Apothekenpersonal über einen Chargenrückruf informiert?*

Sie stellen fest, dass das Warenwirtschaftsprogramm bei einem Artikel einen höheren Lagerstand anzeigt als den tatsächlichen?  
*Welche Ursachen kann das haben? Wie gehen Sie in diesem Fall vor?*

Sie stellen fest, dass das Warenwirtschaftsprogramm bei einem Artikel einen niedrigeren Lagerstand anzeigt als den tatsächlichen?  
*Welche Ursachen kann das haben? Wie gehen Sie in diesem Fall vor?*

*Erklären Sie, wie in Ihrem Lehrbetrieb die Inventur vorgenommen wird.  
Was ist der Sinn der Inventur?  
Welche Lagerkennzahlen lassen sich ermitteln?*

- ? *Was versteht man unter dem Begriff Lagerumschlag?*

Ein Kunde sieht auf einer Packung den Hinweis „kühl lagern“. Er fragt, was das genau bedeutet.

*Welche Auskunft geben Sie ihm?*



Ein neuer Lehrling fragt Sie, was unter „OTC“ zu verstehen ist.  
*Wie erklären Sie ihm diesen Begriff?*

Beim Übernehmen der Ware stellen Sie fest, dass ein Artikel, der häufig verkauft wird, nach längeren Lieferschwierigkeiten nun endlich wieder mitgeliefert wird.  
*Beschreiben Sie, wie Sie in diesem Fall am besten vorgehen.*

Beim Nachräumen stellen Sie fest, dass ein Artikel nicht auf dem ihm zugeordneten Platz eingereiht ist.  
*Beschreiben Sie, was Sie in diesem Fall unternehmen.*

Gelegentlich kommt es vor, dass unbeschädigte Ware unverkauft wieder an den Lieferanten zurückgehen soll.

*Beschreiben Sie das Retourenmanagement.*

## Durchführung berufsspezifischer Berechnungen

Folgende Rezeptur ist anzufertigen.

Panthenol	4,0
Glycerol	
Aqua purificata	aa ad 100,0

Wie viel Gramm müssen Sie von den einzelnen Bestandteilen einwiegen?

? Wie viel Gramm müssen Sie bei den folgenden Rezepturen von den einzelnen Bestandteilen einwiegen?

Acid. salicyl.	4,0
Aethanol	
Aqua purificata	aa ad 100,0

Pantothenol	900 mg
Doritin	ad 30,0 g
M.f. Ung.	

Acid. salicyl.	
Acid. benz.	aa 3,0
Vaselineum flavum	ad 100,0

? Erklären Sie den Unterschied zwischen Gewichts- und Volumsprozent. Welche Prozentangabe wird bei welchen Rezepturen verwendet?

21 %iges Ethanol aus Ethanol und Wasser soll hergestellt werden. Erklären Sie, wie Sie dabei vorgehen.

Sie sollen folgende Teemischung zubereiten.  
*Wieviel wiegen Sie von den einzelnen Bestandteilen ein?*

		300 Gramm	200 Gramm	50 Gramm
Blüte der kleinen Kamille	20 Teile			
Pfefferminzblatt	15 Teile			
Malvenblatt	55 Teile			
Malvenblüte	5 Teile			
Ringelblumenblüte	5 Teile			

Ein Kunde kommt mit dem Rezept einer Teemischung aus vier Bestandteilen. Sie sollen insgesamt 200g herstellen und gleich viel von allen Bestandteilen verwenden.

*Wie viel wiegen Sie von jeder Komponente ein?*

Sie sollen 100 g einer 6 %igen Wasserstoffperoxidlösung herstellen. Die Ausgangsstoffe sind Hydrogenium peroxydatum concentratum und Aqua purificata.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein*

Sie sollen 200 g einer 3 %igen Dexpanthenolsalbe in Unguentum Lanalcoli herstellen.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Sie sollen 50 g einer 3 %igen wässrigen Argentum-proteicum-Lösung herstellen.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Sie sollen 100 g einer 3 %igen wässrigen Wasserstoffperoxidlösung herstellen. Ausgangsstoffe sind Hydrogenium peroxydatum concentratum und gereinigtes Wasser.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Eine Durchstechflasche enthält 100 g 0,9%ige Kochsalzlösung.

*Wieviel Gramm Kochsalz sind in dieser Zubereitung enthalten?*

Sie sollen 250 g 1 %igen Salicylvaselin herstellen. Ausgangsstoffe sind 10 %ige Salicylvaselin und Vaseline.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Sie sollen 300 g einer 10 %igen Wasserstoffperoxidlösung herstellen. Die Ausgangsstoffe sind Hydrogenium peroxydatum concentratum und Aqua purificata.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Sie sollen 250 g 20 %ige Kochsalzlösung herstellen. Die Ausgangsstoffe sind Natriumchlorid und Aqua purificata.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

Sie sollen 100 g einer 3 %igen Ichtyolsalbe in Vaseline herstellen.  
*Wie viel wiegen Sie von jeder Substanz ein?*

## Preiskalkulation

- ? Welche Umsatzsteuersätze haben die Produkte, die in der Apotheke verkauft werden?  
Welche Produkte des Warensortiments einer Apotheke fallen in welche Kategorie?

Bei der Lieferung ist ein Artikel enthalten, für den noch kein Verkaufspreis festgesetzt ist.

*Nach welchen Kriterien ermitteln Sie einen Verkaufspreis?*

*Wie können Sie feststellen, in welche Umsatzsteuerkategorie der Artikel fällt?*

- ? Wie stellen Sie fest, welchen AEP ein Produkt hat?
- ? Wo finden Sie die Aufschläge für die Preisberechnung von Arzneispezialitäten?
- ? Erklären Sie die Begriffe Apothekeneinkaufspreis, Krankenkassenpreis und Apothekenverkaufspreis. Welche dieser Preise enthalten Umsatzsteuer?
- ? Nach welchen Regeln werden Krankenkassenpreise ermittelt? Was versteht man unter einem degressiven Rohaufschlag?

Eine Tagespflegecreme wird mit einem AVP von € 24,00 verkauft.  
Wie hoch ist in diesem Fall der AVP netto?

Ein Arzneimittel wird mit einem AVP von € 22,00 verkauft.  
Wie hoch ist in diesem Fall der AVP netto?

Eine Apotheke macht einen Nettoumsatz mit Kosmetika in der Höhe von € 15.000,00.  
Wie hoch ist die Umsatzsteuer dafür? Wie hoch ist der Bruttoumsatz?

Sie sollen den Krankenkassenpreis für eine magistral zubereitete Salbe mit 2 Bestandteilen errechnen.

*Wie gehen Sie dabei vor?*

*Welche Unterlagen benötigen Sie, um den Preis für eine angefertigte Salbe ohne Zuhilfenahme der EDV zu berechnen?*

- ? In welchen Fällen wird bei der magistralen Taxierung der Mindestansatz verwendet? Wie hoch ist der Mindestansatz für welche Bestandteile?
- ? Nach welchen Regeln errechnen Sie den Krankenkassen- und den Apothekenverkaufspreis bei einer Arzneispezialität. An welchen Merkmalen erkennen Sie, ob ein Produkt eine Arzneispezialität ist?

Sie bekommen von einem Lieferanten eine Rechnung mit dem Vermerk 3 % Skonto bei Zahlung innerhalb von 3 Tagen. Der Brutto-Rechnungsbetrag beträgt € 100,00.

*Was versteht man unter dem Skonto?*

*Aus welchen Gründen gewähren manche Lieferanten ein Skonto?*

*Wie hoch ist der Überweisungsbetrag bei Bezahlung innerhalb von 3 Tagen?*

Der Verkaufspreis eines Kosmetikproduktes beträgt € 12,00 inkl. USt.  
Wie viel Umsatzsteuer ist darin enthalten? Wie hoch ist der Nettobetrag?  
Ein Arzneimittel hat einen Krankenkassenpreis von € 100,00.  
Wie viel Umsatzsteuer zahlt die Krankenkasse für dieses Produkt?

Ein Arzt kauft Waren im Wert von € 110,00. Er bekommt einen Rabatt von 10 %.  
Wie viel hat er zu bezahlen?

Der Rechnungsbetrag auf einer Rechnung beträgt € 200,00 mit 3 % Skonto.  
Wie hoch ist der Überweisungsbetrag, wenn innerhalb der Skontofrist bezahlt wird?

- ? *Nennen Sie verschiedene Arten von Rabatten und erklären Sie die Unterschiede.*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Staffelrabatt“. Zählen Sie andere Arten von Rabatten auf.*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Schwellenrabatt“. Zählen Sie andere Arten von Rabatten auf.*

Sie bekommen von einem Lieferanten 20 + 4 Stück Naturalrabatt eines Produktes geliefert.  
Berechnen Sie den Naturalrabatt in %.

- ? *Nach welchen Regeln wird in Ihrem Lehrbetrieb der Apothekenverkaufspreis für einen Kräuterextrakt berechnet, der weder im Warenverzeichnis noch in der Arzneitaxe aufgelistet ist?*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Rohgewinn“. Wie hoch ist er bei einem Produkt, das einen Apothekeneinkaufspreis von € 7,00 hat und von dem Sie den AVP von € 11,00 inkl. 10 % USt kennen.*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Rohaufschlag“ an Hand eines Produktes, das einen Einkaufspreis von € 10,00 hat, und einen Netto-Verkaufspreis von € 14,00.*
- ? *Erklären Sie den Begriff „Handelsspanne“ an Hand eines Produktes, das einen Einkaufspreis von € 7,00 hat, und einen Netto-Verkaufspreis von € 10,00.*
- ? *Erklären Sie die Begriffe „Rohaufschlag“ und „Handelsspanne“ anhand eines Artikels, der um € 10,00 eingekauft und um € 15,00 + USt verkauft wird.*

## Verkaufsabrechnung

An welche Kunden und Institutionen stellt eine Apotheke üblicherweise Rechnungen aus?  
*Wie ist die Vorgangsweise dabei?*

*Beschreiben Sie, auf welche Arten in der Apotheke üblicherweise Zahlungseingänge abgewickelt werden.*

Stellen Sie sich vor, Sie führen einen neuen Lehrling ein.

*Erklären Sie ihm, wie der AVP für eine Arzneispezialität ermittelt wird.*

Stellen Sie sich vor, Sie führen einen neuen Lehrling ein.

*Erklären Sie ihm, wie in Ihrem Lehrbetrieb der AVP für Nicht-Arzneimittel errechnet wird.*

? *Was versteht man unter dem Begriff „Richtpreisband“?*

? *Welche Informationen enthalten Rechnungen, die Ihr Lehrbetrieb ausstellt?*

? *Was versteht man unter dem Begriff „Kleinbetragsrechnung“?*

Manche Apothekenkunden beziehen Ware auf Lieferschein und zahlen sie dann als Sammelrechnung.

*Beschreiben Sie die Vorgangsweise. Welche Vorteile hat dieser Abrechnungsmodus für Käufer und Apotheke?*

? *Welche Informationen enthalten Kassenbons in Ihrem Lehrbetrieb?*

Viele Kunden wollen mit Bankomat- oder Kreditkarte bezahlen.  
*Welche Unterschiede bestehen gegenüber der Barzahlung?*

? *Beschreiben Sie, wie in Ihrem Lehrbetrieb die Tageslosung ermittelt wird.*

? *Beschreiben Sie, wie die Warenverzeichnisse gegliedert sind und welche Angaben sie enthalten.*

Ein Kunde bringt ein Rezept für ein Arzneimittel, das er „auf Einsatz“ bezogen hat.

*Was versteht man unter einem Einsatz?*

*Wie ist die Vorgangsweise in Ihrem Lehrbetrieb, wenn jemand einen Einsatz machen oder auflösen möchte?*

Branchenintern ist das Verhältnis von „Krankenkassenumsatz“ zu „Privatumsatz“ eine wichtige Kennzahl.

*Erklären Sie einer jungen Kollegin, was unter den beiden Begriffen verstanden wird.*

Gutscheine sind ein beliebtes Werbemittel.

Nennen Sie verschiedene Produkte, bei denen es in Ihrem Lehrbetrieb Gutscheinaktionen gegeben hat.

Wie erfolgt die Verkaufsabrechnung?

Eine neue Kollegin soll eingeschult werden.

*Erklären Sie ihr, was man unter der Rezeptgebühr versteht und wie die Kostenaufteilung bei Arzneimitteln geregelt ist, die über die Krankenkasse abgerechnet werden.*

*Erklären Sie der Kollegin, wovon es abhängt, ob ein Kunde von der Bezahlung der Rezeptgebühr befreit ist oder nicht.*

## Verrechnung mit den Krankenversicherungsträgern

- ? Welche sind die wichtigsten Krankenkassen, mit denen Ihr Lehrbetrieb Rezepte abrechnet? In welchen Bereichen bestehen Unterschiede bei der Vergütung?
- ? Worauf müssen Sie achten, wenn ein Wahlarztrezept mit der Krankenkasse verrechnet werden soll? Beschreiben Sie, auf welche Art in Ihrem Lehrbetrieb mit derartigen Rezepten umgegangen wird.
- ? Wie lange nach Ausstellungsdatum ist ein Krankenkassenrezept üblicherweise gültig?

Ein Krankenkassenrezept ist mit zwei Arztstempeln versehen.

Welche Information teilt der Arzt durch diese Kennzeichnung mit?  
Beschreiben Sie, wie ein Krankenkassenrezept aussieht.  
Welche Angaben müssen zumindest enthalten sein, damit eine Kostenübernahme durch die Krankenkassen möglich ist.

- ? Wie sind Suchtgiftrezepte gekennzeichnet? Welche besonderen Regelungen gelten für ordnungsgemäß ausgestellte Suchtgiftrezepte?
- ? Welche Arten von Suchtgiftrezepten gibt es? Worauf müssen Sie achten, damit die Kosten dafür von den Krankenkassen übernommen werden?
- ? Wie wird in Ihrem Lehrbetrieb die Abrechnung mit den Krankenkassen vorgenommen? Beschreiben Sie die einzelnen Arbeitsschritte, die vorzunehmen sind.
- ? Über welche Institution erfolgt die Verrechnung der Krankenkassenrezepte mit den einzelnen Krankenkassen? Wie ist die Vorgangsweise bei der Verrechnung und Bezahlung?
- ? Welche Angaben muss ein Rezept enthalten, damit es über die Krankenkasse abgerechnet werden kann?
- ? Erklären Sie den Begriff „behebbarer Mangel“ im Zusammenhang mit einem Krankenkassenrezept.
- ? Wie stellen Sie fest, ob ein Arzneimittel kassenfrei ist oder chefärztlich genehmigt werden muss, damit die Krankenkasse die Kosten übernimmt?

Sie sollen die Krankenkassenrezepte des letzten Tages auf allfällige Fehler und Mängel kontrollieren.

Worauf legen Sie Ihr besonderes Augenmerk?

Sie kontrollieren die Rezepte vor dem Einreichen mit der Krankenkasse.

Worauf achten Sie, wenn ein Artikel mit einem der folgenden Kennzeichen versehen ist:  
IND / AU / U / A2.  
Was bedeuten diese Kassenzeichen?



- ? Welche Informationen können Sie dem Erstattungskodex entnehmen?
- ? Erklären Sie, was man unter einem „Generikum“ versteht. Nennen Sie Beispiele.
- ? Nennen Sie Bestimmungen, die regeln, ob ein Produkt auf einem Krankenkassenrezept mit der Krankenkasse abgerechnet werden kann.
- ? Wo können Sie nachsehen, ob die Kosten für ein Hilfsmittel oder einen Heilbehelf von der Krankenkasse übernommen wird?
- ? Was versteht man unter Hochpreisartikeln?
- ? Was versteht man unter dem Sondernachlass für begünstigte Bezieher?
- ? Von wem und wann bekommt die Apotheke die offenen Krankenkassenbeträge bezahlt?
- ? Welche Arten von Suchtgiftrezepten gibt es? Woran erkennt man sie?
- ? Was müssen Sie bei der Verrechnung von Suchtgift-Verordnungen mit den Krankenkassen beachten?
- ? Welche Angaben muss ein Krankenkassenrezept enthalten? Welche Angaben dürfen in der Apotheke ergänzt werden?
- ? Beschreiben Sie, woran Sie die Unterschiede zwischen einem Krankenkassen-, einem Wahlarzt- und einem Privatrezept erkennen.
- ? Erklären Sie die Begriffe
  - o pro ordinatione
  - o expeditio nocturna
- ? Was muss bei der Abrechnung von Rezepten mit derartigen Vermerken berücksichtigt werden?
- ? Erklären Sie die Stationen, die ein Krankenkassenrezept von der Abgabe in der Apotheke bis zur Rechnungslegung durchläuft.

Ein Patient meint, dass auf seinem Krankenkassenrezept eine Packung mehr verschrieben war, als er in der Apotheke tatsächlich bekommen hat. Sie sollen den Originalbeleg heraussuchen, um zu erfahren, ob ein Fehler vorliegt. Die Rezepte dieses Tages sind bereits geordnet.

Wie gehen Sie richtigerweise vor?

- ? Wie erfolgt die Abrechnung mit Krankenkassenrezepten für Patienten, die im EU-Ausland versichert sind?
- ? Was versteht man unter der Sammelaufstellung?
- ? Erklären Sie den Unterschied zwischen Einzel- und Dauerverschreibung bei Suchtgiftrezepten?

Sie bekommen ein Rezept, auf dem ein Verbandstoff verordnet ist.

Wie stellen Sie fest, ob und zu welchen Bedingungen er über die Krankenkasse abgerechnet werden kann?

- ? *Wie gehen Sie bei der Berechnung des Krankenkassenpreises eines chefärztlich genehmigten Nicht-Arzneimittels vor?*
- ? *Wie ermitteln Sie, ob ein bestimmter Kräuterextrakt auf Kosten der Krankenkasse abgerechnet werden kann?*
- ? *Wie erfolgt die Abrechnung der Krankenkassenzuschüsse für die FSME-Impfung?*

Welche Besonderheiten sind bei der Verrechnung von im Nachtdienst expeditierten Krankenkassenrezepten oder von magistral zubereiteten Suchtgiften zu beachten?

Ein Kunde zeigt Ihnen einen Verordnungsschein mit verschiedenen Verbandsstoffen.

Wo sehen Sie nach, zu welchen Bedingungen Sie die verordneten Produkte abgeben dürfen?

Erklären Sie, was retaxierte Rezepte sind.  
Wie wird in Ihrem Lehrbetrieb mit retaxierten Rezepten verfahren?

Was versteht man unter der Rezeptgebühr?  
Wie hoch ist sie derzeit?  
Wie erfolgt die Verrechnung?

# Drogen- und Chemikalienkunde

## Anwendung, Wirkung und Verwendung von Arzneimitteln und Arzneimittelrohstoffen

Eine Kundin klagt über Nervosität und Schlafprobleme.  
*Welche pflanzlichen Produkte können Sie ihr anbieten?*

Sie sollen eine Teemischung aus Brennesselblatt, Birkenblatt und Bärentraubenblättern anfertigen.  
*Für welchen Zweck wird diese Teemischung voraussichtlich verwendet werden?*

Sie sollen eine Teemischung aus Baldrianwurzel, Hopfenzapfen und Lavendelblüten anfertigen.  
*Für welchen Zweck wird diese Teemischung voraussichtlich verwendet werden?*

Sie sollen eine Teemischung aus Kamille, Käsepappel und Pfefferminze anfertigen.  
*Für welchen Zweck wird diese Teemischung voraussichtlich verwendet werden?*

*Erklären Sie einer jungen Kollegin, welche Teemischungen sie im Arzneibuch finden kann und woran sie erkennt, wie diese verwendet werden.*

Eine Kundin ist nervös und hat Schlafstörungen. Sie hätte gerne eine Teemischung.  
*Welche Heilkräuter sind in diesem Fall empfehlenswert?*

Ein Kunde möchte mit einem Tee seine Leber und Galle unterstützen.  
*Welche Heilkräuter sind in diesem Fall empfehlenswert?*

Erklären Sie einem neuen Lehrling, was unter dem Begriff „Species“ zu verstehen ist.  
Nennen Sie ihm einige Beispiele für Species.  
Zeigen Sie ihm, wo er sich über Species informieren kann.

? *Was versteht man unter Mazerat, Infus und Dekokt?  
Nennen Sie je eine Droge für jede Zubereitungsart.*

? *Nennen Sie Drogen aus folgenden Hauptwirkstoffgruppen:*

- Bitterstoffe
- ätherisches Öl
- Gerbstoffe
- Schleimstoffe

? *Für welche Indikation werden diese Drogen eingesetzt?*

? *Welche Kontraindikationen gibt es für Bitterstoffdrogen?*

Ein Kunde möchte eine Teemischung anfertigen lassen. Er hat sich dafür aus einem Kräuterbuch 15 Kräuter ausgesucht und möchte jeweils 10 Gramm gemischt bekommen.  
*Wie ist eine derartige Mischung zu beurteilen?*

Ein Kunde ist unsicher, ob er Schafgarbe in Filterbeuteln kaufen soll oder in loser Form, abgepackt in Ihrem Lehrbetrieb.

*Geben Sie dem Kunden Informationen als Entscheidungshilfe.*

- ? *Worin unterscheiden sich Tees, die als Instanttees im Handel sind, von herkömmlichen Tees oder Tees in Filterbeuteln?  
Welche Information sollte der Anwender haben, wenn er Tee aus Trockenextrakt zubereitet?*

Eine Kundin verlangt drei Packungen Salbeitee und erzählt Ihnen auf Nachfrage, dass sie Salbeitee liebt und täglich zwei bis drei 3 Tassen trinkt.  
*Worauf machen Sie sie aufmerksam?*

- ? *Wo liegen die Unterschiede zwischen einer Teezubereitung und einer Tinktur?  
Wie unterscheiden sich die Anwendungshinweise?*

Ein Kunde möchte über Anis informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.

Ein Kunde möchte über Arnika informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Zubereitungsformen.

Ein Kunde möchte über Bärentraubenblätter informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und Zubereitung.

Ein Kunde möchte über Baldrian informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Zubereitungsformen.

Ein Kunde fragt, wofür Brennessel angewendet wird.

*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und Zubereitungsformen.*

Ein Kunde möchte über Eibisch informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.

Ein Kunde möchte über Enzianwurzel informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.

Ein Kunde möchte über Eichenrinde informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.

Ein Kunde möchte über Fenchel informiert werden.  
Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.

Ein Kunde möchte über Flohsamen informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über getrocknete Heidelbeeren informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Holunderblüten informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Ingwer informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Kalmus informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Kamille informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und Zubereitungsformen.*

Ein Kunde möchte über Königskerze informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Kümmel informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Lavendel informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Leinsamen informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Eine Kundin möchte sich über die Wirkung von Lindenblüten informieren.  
*Beraten Sie sie hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Löwenzahn informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Mariendistelfrucht informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Eine Kundin will über die Anwendungsgebiete von Melisse Bescheid wissen.  
*Beraten Sie sie hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Mistelkraut informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Pfefferminze informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Primelwurzel informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Ratanhiawurzel informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Ringelblume informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und Zubereitungsformen.*

Ein Kunde möchte über Rosmarin informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Salbei informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Schachtelhalmkraut informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Schafgarbe informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Spitzwegerich informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung.*

Ein Kunde möchte über Tausenguldenkraut informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Thymian informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung, der Hauptwirkstoffgruppe und der Zubereitungsformen.*

Ein Kunde möchte über Wacholder informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Wermut informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

Ein Kunde möchte über Zimtrinde informiert werden.  
*Beraten Sie ihn hinsichtlich der Verwendung und der Hauptwirkstoffgruppe.*

*Erklären Sie einer Kundin den Unterschied zwischen volksmedizinischer und schulmedizinischer Verwendung von Teedrogen.*

Eine Kundin erzählt, dass ihr Baby an Blähungen leidet.  
*Nennen Sie Teedrogen, die für einen Tee gegen Blähungen in Frage kommen.*

Ein Kunde mit Husten und zähem, festsitzendem Schleim möchte ein pflanzliches Produkt zum Lindern seiner Beschwerden.

*Was bieten Sie ihm an?*

Ein Kunde mit Durchfall möchte ein pflanzliches Mittel, das seine Beschwerden bessert.  
*Was empfehlen Sie ihm?*

Eine Kundin klagt über häufigen Harndrang und leichtes Brennen beim Harnlassen.  
*Welche Teedrogen sind bei diesen Beschwerden empfehlenswert?*

- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Appetitlosigkeit zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Durchfall zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Blähungen zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Magenbeschwerden zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Leber- und Gallenbeschwerden zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung gegen Nervosität und Schlafstörungen zusammen.
- ? Stellen Sie eine Hustenteemischung zusammen.
- ? Stellen Sie eine Teemischung zusammen, die bei Erkältungskrankheiten und grippalen Infekten unterstützend wirkt.
- ? Nennen Sie unterschiedliche Einsatzgebiete für ätherische Öle.
- ? Erklären Sie die Wirkungsweise von Bitterstoffen. Nennen Sie Beispiele für Bitterstoffdrogen.
- ? Erklären Sie die Wirkungsweise von Gerbstoffen. Nennen Sie Beispiele für Gerbstoffdrogen.
- ? Erklären Sie die Wirkungsweise von Schleimstoffen. Nennen Sie Beispiele für Schleimdrogen.
- ? Nennen Sie Beispiele für apothekenübliche anorganische und organische Säuren.
- ? Nennen Sie Beispiele für Salze, die in der Apotheke Verwendung finden. Woraus besteht ein Salz?

Eine Kundin möchte „Hirschhornsalz“ und „Pottasche“ kaufen.  
Was füllen Sie ab? Wofür werden diese Stoffe verwendet?

Wofür wird Wasserstoffperoxid verwendet?  
In welchen Konzentrationen wird es wie eingesetzt?

Nennen Sie die unterschiedlichen Handelsformen von Ethanol.  
In welcher Konzentration wird Ethanol üblicherweise ausgeliefert?  
Welche Konzentration hat verdünnter Alkohol?  
Nennen Sie verschiedene Produkte, die Ethanol enthalten.

- ? Worauf müssen Sie beim Arbeiten mit steuerbegünstigtem Ethanol achten?

Eine Kundin möchte 500 ml Alkohol kaufen, um Nusschnaps damit anzusetzen.  
Welche Handelsform von Ethanol geben Sie ab?

- ? Welche Sirupe sind als Hustenmittel in Verwendung?  
Nennen Sie die deutsche und die lateinische Bezeichnung.

Ein neuer Arzneimittelrohstoff wird geliefert.  
Wie können Sie abschätzen, ob er harmlos und unbedenklich ist oder ein Gefahrenpotenzial aufweist?

## Herbarium

Stellen Sie Ihr Herbarium vor.

Welche Pflanzen davon haben eine Bedeutung für die Apotheke?  
Für welche Beschwerden sind sie in Verwendung?

## Drogensammlung

Welche Drogen aus Ihrer Drogensammlung werden für welche Anwendungsgebiete eingesetzt?

- Katarrhe der Atemwege
- Magen-Darm-Erkrankungen
- Mittel bei Blähungen
- Bittermittel bei Appetitlosigkeit
- Katarrhe der ableitenden Harnwege

- ? Welche Drogen aus Ihrer Drogensammlung haben ätherische Öle als Hauptwirkstoff?
- ? Welche Drogen aus Ihrer Drogensammlung enthalten beruhigende Inhaltsstoffe und sind in Nerven- und Schlaftees in Verwendung?
- ? Welche Drogen aus Ihrer Drogensammlung haben Gerbstoffe als Hauptinhaltsstoff?



## Lateinische und internationale Nomenklatur

Eine neue Kollegin fragt Sie, was der Unterschied zwischen Flos Arnicae und Arnicae Flos ist.

*Wie antworten Sie?*

Sie sollen eine Teemischung aus Brennesselblatt, Birkenblatt und Bärentraubenblättern anfertigen.  
*Nennen Sie die lateinischen Bezeichnungen.*

Sie sollen eine Teemischung aus Baldrianwurzel, Hopfenzapfen und Lavendelblüten anfertigen.

*Wie lauten die lateinischen Bezeichnungen der Drogen?*

Sie sollen eine Teemischung aus Kamille, Käsepappel und Pfefferminze anfertigen.  
*Wie lauten die lateinischen Bezeichnungen der Drogen?*

? *Erklären Sie einem neuen Lehrling, was unter dem Begriff „Species“ zu verstehen ist.*

Ein Kunde möchte Anis kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Arnika kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Bärentraubenblätter kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Baldrian kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Bitterorangenblüten kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Brennessel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Eibisch kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Drogen?*

Ein Kunde möchte Enzianwurzel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Eichenrinde kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Fenchel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Flohsamen kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Eine neue Kollegin fragt Sie, welcher Unterschied zwischen Fructus Cynosbati sine seminibus und Fructus Cynosbati cum seminibus besteht.

*Erklären Sie den Unterschied.*

Ein Kunde möchte getrocknete Heidelbeeren kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Holunderblüten kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Hopfenzapfen kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Ingwer kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Kalmus kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Kamillentee kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Königskerze kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Kümmel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Lavendelblüten kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Leinsamen kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Eine Kundin möchte Lindenblüten kaufen

*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Löwenzahn kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Mariendistelfrucht kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Eine Kundin will Melisse kaufen.

*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Mistelkraut kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Pfefferminze kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Primelwurzel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Ratanhiawurzel kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Ringelblumen kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Rosmarin kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Salbei kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Zinnkraut kaufen.

*Wie lautet die korrekte deutsche Bezeichnung für diese Droge?  
Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Schafgarbentee kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Spitzwegerich kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Tausenguldenkraut kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Thymian kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Wacholder kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Wermut kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

Ein Kunde möchte Zimtrinde kaufen.  
*Wie lautet die lateinische Bezeichnung der Droge?*

? *Wo informieren Sie sich, wenn Ihnen der lateinische Name einer Teedroge, die Sie besorgen sollen, nicht bekannt ist?*

Sie erhalten ein Rezept mit einer „harnstoffhaltigen Salbe“.

*Welche anderen Namen hat Harnstoff noch?*

*Warum wird Harnstoff oft in Zubereitungen zur äußerlichen Verwendung eingesetzt?*

Welche Säuren werden in der Apotheke häufig verwendet?

Wie lautet die lateinische Bezeichnung für Säure?

Sie fertigen eine Rezeptur an, die unter anderem „Nipagin“ und „Nipasol“ enthalten soll.

*Nennen Sie die lateinischen Bezeichnungen und den Verwendungszweck dieser Substanzen.*

## Kennzeichnungs- und Abgabevorschriften

Sie sollen für einen Kunden verschiedene Tees in ungemischter Form einfüllen und abpacken.

*Worauf müssen Sie bei der Etikettierung achten?*

Zubereitungen, die in Ihrem Lehrbetrieb hergestellt werden, müssen am Etikett Angaben über die Haltbarkeit aufweisen.

*Welche Angaben machen Sie, wenn Sie eine Teemischung für einen Kunden herstellen?*

? *Wie müssen Indifferenda, Separanda und Venena in der Apotheke aufbewahrt werden?  
Wie sind die Standgefäße gekennzeichnet?*

Rohstoffe aus pflanzlichem Material neigen zu Insektenbefall.

*Auf welche Kennzeichen müssen Sie beim Ab- und Umfüllen von Tees und beim Teemischen daher besonders achten?*

? *Nennen Sie verschiedene Symbole, an denen man die Gefahren erkennen kann, die von einem Rohstoff oder einer Chemikalie ausgehen.*

Ein Kunde kauft eine Chemikalie, die mit dem Symbol „Achtung! Entzündlich“ gekennzeichnet ist.

*Was bedeutet dieser Hinweis konkret?*

*Worauf muss bei der Anwendung besonders geachtet werden?*

Ein Kunde möchte einen Liter Weingeist kaufen, um damit einen Likör anzusetzen.

*Worauf müssen Sie beim Etikettieren hinweisen?*

*Erklären Sie einem neu eingestellten Lehrling, warum Standgefäße von unterschiedlich stark wirkenden Arzneimittelrohstoffen verschiedene Lagerplätze und Etikettierungsvorschriften haben.*

# Gesundheit, Ernährung und Kosmetik

## Erhaltung und Förderung der Gesundheit

Als Mitarbeiter/in einer Institution des Gesundheitswesens sind Sie mehr als andere Berufsgruppen mit Gesundheitsfragen befasst.

*Geben Sie praktische Beispiele für Verhaltensweisen, die Ihrer Meinung nach zum gesunden Lebensstil zählen.*

Die ungesunde Lebensweise von Menschen ist medial immer wieder ein großes Thema.  
*Was versteht man darunter? Nehmen Sie dazu Stellung.*

Gesunde und ungesunde Verhaltensweisen werden oft schon sehr früh in der Kindheit „angelernt“.  
*Welche Empfehlungen können Sie jungen Eltern geben?*

? *Geben Sie Beispiele für Kinderkrankheiten und für Impfungen, die im Kindesalter empfohlen werden.*

Ein großer Teil der Apothekenkunden, mit denen Sie zu tun haben, sind ältere Menschen.

*Welches Basiswissen über das Altern brauchen Sie, um für diesen Personenkreis ein/e gute/er Ansprechpartner/in zu sein?*

? *Geben Sie Beispiele für einige weit verbreitete Alterskrankheiten und nennen Sie Symptome, die im Alter häufig auftreten.*

? *Wie heißt der Wissenschaftszweig, der sich mit den Krankheiten des alternden Menschen beschäftigt, mit der medizinischen Bezeichnung?*

Stress ist medial immer wieder ein großes Thema.

*Was versteht man darunter?  
Nehmen Sie dazu Stellung.*

? *Welche Maßnahmen können Sie empfehlen, um Stress und Nervosität abzubauen?  
Nennen Sie Produkte, die als Unterstützung verwendet werden können.*

Bewegungsmangel ist ein weit verbreitetes Phänomen in unserer Gesellschaft.  
*Welche Folgen hat das im Hinblick auf die Gesundheit?*

Viele Beschwerden lassen sich auf Infektionskrankheiten zurückführen.  
*Erklären Sie, was man darunter versteht.*

*Unterscheiden Sie verschiedene Auslöser von Infektionserkrankungen.*

*Wie werden Arzneimittel genannt, mit denen man diese Auslöser bekämpft?*

- ? *Nennen Sie verschiedene Infektionskrankheiten und ihre Symptome.*
- ? *Durch welche Verhaltensmaßnahmen kann man Infektionskrankheiten vorbeugen?*

Ein Bekannter zeigt Ihnen seinen Impfpass. Er möchte wissen, ob er sich wieder einmal impfen lassen soll.

*Wo finden Sie Informationen, um korrekt Auskunft zu geben?*

Erklären Sie, auf welche Art man mit Impfungen Krankheiten vorbeugen kann.  
Geben Sie Beispiele für empfohlene Impfungen.

- ? *Was versteht man unter einer Auffrischungsimpfung?*

Eine Kundin beklagt, dass sie, obwohl sie geimpft wurde, in diesem Winter schon zum zweiten Mal an „Grippe“ erkrankt ist.

*Wie gehen Sie auf diese Aussage ein?*

- ? *Erklären Sie, wie man mit Desinfektionsmitteln Krankheiten vorbeugen kann.*
- ? *Geben Sie Beispiele für Haut- und Wunddesinfektionsmittel.*
- ? *Erklären Sie, in welche Phasen die Wundheilung der Haut unterteilt wird.*
- ? *Erklären Sie, wodurch sich verschiedene Arten von Wunden voneinander unterscheiden.*

Ein Kunde ist mit dem Rad vor der Apotheke gestürzt und hat am Knie eine Schürfwunde.

*Wie können Sie erste Hilfe leisten?*

Eine Kundin hat eine kleine Brandwunde und sucht Hilfe in der Apotheke.  
Wie sind Brandwunden zu behandeln?  
In welchen Fällen sollten Brandwunden unbedingt ärztlich behandelt werden?

Eine Kundin möchte Verbandmaterial zur Erstversorgung von Schnittwunden.  
Wie sollten Schnittwunden behandelt werden?

Ein Kunde erzählt, dass sein bettlägeriger Vater einen Dekubitus entwickelt hat.  
Was versteht man unter Dekubitus?

Nennen Sie verschiedene Arten von Wundschnellverbänden und erklären Sie, für welche Anwendungen sie vorzugsweise eingesetzt werden sollen.

- ? *Nennen Sie verschiedene Arten von Wundauflagen. Wodurch unterscheiden sie sich?*
- ? *Nennen Sie Produkte, mit denen Wundauflagen fixiert werden können.*
- ? *Erklären Sie den Unterschied zwischen Schlauch- und Netzverbänden.*
- ? *Erklären Sie den Unterschied zwischen Stütz- und Kompressionsverbänden.*

- ? Erklären Sie den Unterschied zwischen Kurzzug-, Mittelzug- und Langzugbinden.
- ? Welche Hilfsmittel zum Schutz und Halt von Gelenken sind in Apotheken üblicherweise Lagerartikel? Wann ist ihr Einsatz empfehlenswert?

Der menschliche Organismus wird in Organsysteme eingeteilt.  
Nennen Sie unterschiedliche Organsysteme und erklären Sie, welche Aufgaben sie erfüllen.

- ? Nennen Sie Beispiele für Organe bzw. Organsysteme und für damit verbundene häufige Krankheiten.

Ein Kunde will seine Hustenbeschwerden mit einem Teegetränk lindern.

Welches Basiswissen über Atemwegsorgane und ihre Erkrankungen brauchen Sie, um kompetent beraten zu können? Wann schicken Sie den Kunden zum Arzt?

- ? Nennen Sie verschiedene Inhalationsgeräte und Inhalationshilfen und beschreiben Sie, wann ihr Einsatz empfehlenswert ist.

Eine Kundin ist erkältet und will ihre Halsschmerzen mit einem Teegetränk behandeln.  
Welches Basiswissen über Erkältungskrankheiten brauchen Sie, um kompetent beraten zu können?  
Welche Fragen stellen Sie der Kundin? Wann schicken Sie die Kundin zum Arzt?

Eine Kundin will ihre Magenprobleme mit einem Teegetränk bessern.  
Welches Basiswissen über den oberen Teil des Verdauungstrakts brauchen Sie, um kompetent beraten zu können? Wann schicken Sie die Kundin zum Arzt?

Eine Kundin klagt über Verstopfung und will diese mit einem Teegetränk bessern.  
Welches Basiswissen über den Darmtrakt brauchen Sie, um kompetent beraten zu können? Wann schicken Sie die Kundin zum Arzt?

Eine Kundin will ihre Blasenentzündung mit einem Teegetränk bessern.

Welches Basiswissen über die ableitenden Harnwege und ihre Erkrankungen brauchen Sie, um kompetent beraten zu können?  
Welche Fragen stellen Sie der Kundin? Wann schicken Sie sie zum Arzt?

- ? Was versteht man unter Inkontinenz? Unterscheiden Sie die verschiedenen Arten.

Ein Kunde möchte sich den Blutdruck messen lassen.

Wie gehen Sie bei der Messung vor?  
In welchem Bereich sollte der Blutdruck eines gesunden Erwachsenen liegen?  
Was tun Sie, wenn die Werte deutlich außerhalb der Norm liegen?

- ? Erklären Sie die Begriffe systolischer und diastolischer Wert.
- ? Wie lauten die medizinischen Bezeichnungen für Bluthochdruck und niedrigen Blutdruck?



- ? Welche Risiken birgt es, wenn jemand über Jahre hindurch zu hohe Blutdruckwerte hat?
- ? In welchem Bereich sollte der Puls beim gesunden Menschen im Ruhezustand liegen? Wodurch kommt das Pulsgeräusch zustande?
- ? Erklären Sie, worin sich Arterien und Venen voneinander unterscheiden.

Eine Kundin klagt über Venenprobleme.

Was müssen Sie über Venen und venöse Erkrankungen wissen, um ein/e kompetente/r Gesprächspartner/in zu sein?

- ? Wozu dienen Kompressionsstrümpfe und – strumpfhosen? Bei welchen Beschwerden sollten sie getragen werden?
- ? Ein im Normbereich liegendes Körpergewicht gilt als wichtiger Gesundheitsfaktor. Wann liegt das Körpergewicht im Normbereich? Welche Gesundheitsrisiken birgt Über- und Untergewicht?
- ? Was versteht man unter dem Begriff Body Maß Index (BMI)? Wann ist er im Normbereich?
- ? Was sagt das Taillen-Hüftverhältnis in Hinblick auf den Gesundheitszustand aus? Was versteht man unter dem Apfel- und dem Birnentyp?

Sie kommen mit einem Kunden im Verlauf eines Gesprächs auf seine Blutfettwerte zu sprechen.

Welche Werte sind damit üblicherweise gemeint?  
Welche Tipps bezüglich Lebensstil können Sie ihm geben?

- ? Welche Risiken birgt es, wenn jemand über Jahre hindurch zu hohe Blutfettwerte hat?

Eine Kundin möchte ihren Blutzuckerwert bestimmen lassen.  
Welche Frage müssen Sie stellen, um die Messwerte beurteilen zu können?  
Was tun Sie, wenn die Werte deutlich außerhalb der Norm liegen?

- ? Was sind die Folgeerkrankungen, die auftreten, wenn die Blutzuckerwerte über einen längeren Zeitraum zu hoch sind?
- ? Welche Hormone sind an der Steuerung des Blutzuckerspiegels beteiligt?
- ? Hormone sind wichtige Botenstoffe des Organismus. Nennen Sie unterschiedliche Hormone und ihren Bildungsort.

Eine Freundin spricht mit Ihnen über unterschiedliche Verhütungsmethoden.

Was können Sie ihr erklären? Auf welchem Prinzip basiert die hormonelle Empfängnisverhütung?

- ? Erklären Sie, mit welchen Medizinprodukten die fruchtbaren Tage des weiblichen Zyklus erkennbar gemacht werden können.

Eine Bekannte erzählt Ihnen, dass ihre Mutter an Krebs leidet.

*Erklären Sie das Prinzip, das Krebserkrankungen zugrunde liegt. Nennen Sie unterschiedliche Arten von Krebs.*

- ? *Nennen Sie Behandlungsmethoden, die bei Krebserkrankungen häufig eingesetzt werden.*
- ? *Nennen Sie Verhaltensweisen, die das Risiko, an bestimmten Arten von Krebs zu erkranken, verringern.*
- ? *Was versteht man unter dem Begriff „parenterale Applikation“?*
- ? *Nennen Sie verschiedene Arten, wie Injektionen vorgenommen werden können.*
- ? *Wie sollte die Haut vor dem Erhalt einer Injektion vorbehandelt werden?*
- ? *Nennen Sie verschiedene Hilfsmittel zur Kälte- und Wärmebehandlung. Bei welchen Beschwerden ist ihr Einsatz empfehlenswert?*

Eine ältere Dame leidet an Osteoporose.

Was versteht man darunter?

Welche begleitenden Maßnahmen können ein Fortschreiten der Erkrankung verlangsamen?

Bei den Kindern einer Freundin wurde Karies festgestellt.

Was versteht man darunter? Durch welche Verhaltensweisen kann die Freundin beitragen, dass die Karies weniger fortschreitet?

## Ernährung

- ? Eine ausreichende Flüssigkeitszufuhr ist wichtig für den Organismus.  
Wie viel soll ein Erwachsener trinken?  
Welche Getränke sind empfehlenswert?

Eine Mutter kommt mit ihrem 18 Monate alten Kind in die Apotheke und erzählt, dass es schon den zweiten Tag keinen Stuhl hatte.

Wie können Sie weiterhelfen?

Ein älterer Kunde berichtet über Beschwerden mit seiner Verdauung und dass er unter Verstopfung leidet.

Welche Ernährungs- und Verhaltensratschläge können Sie ihm geben?

- ? Erklären Sie, was man unter dem Begriff Ballaststoffe versteht.  
Welche Aufgaben haben Ballaststoffe? Welche Nahrungsmittel sind besonders ballaststoffreich?
- ? Welche Ernährungsempfehlungen geben Sie einer Kundin, die an Durchfall leidet, und getrocknete Heidelbeeren verlangt?
- ? Welche Rolle spielt die Darmflora für die Verdauung?

Erklären Sie den Unterschied zwischen Probiotika und Präbiotika.

Was sind die speziellen Anwendungsgebiete für Präparate mit diesen Inhaltsstoffen?

- ? Erklären Sie, in welche Nährstoffgruppen die Nahrung eingeteilt wird.
- ? Welche Nährstoffe sind aus Zuckern zusammengesetzt und welche aus Aminosäuren?
- ? Welche Nährstoffe sind aus Fettsäuren und Glycerin zusammengesetzt?
- ? Erklären Sie die Begriffe Makro- und Mikronährstoffe. Nennen Sie Merkmale, wodurch sich die beiden Gruppen unterscheiden.
- ? Welche Nährstoffe zählen zu den Makronährstoffen und welche zu den Mikronährstoffen?
- ? Aus welchen Bausteinen sind Kohlenhydrate zusammengesetzt? Welche Aufgaben haben sie im Körper?
- ? In welche Gruppen werden Kohlenhydrate eingeteilt?
- ? Wie werden Kohlenhydrate im Körper verarbeitet?  
Nennen Sie Beispiele für Einfachzucker und Doppelzucker.
- ? Nennen Sie ein Beispiel für einen Vielfachzucker. Welche Nahrungsmittel sind reich an Vielfachzuckern?
- ? Was versteht man unter dem Glykämischen Index? Nennen Sie Beispiele für Nahrungsmittel mit niedrigem oder hohem glykämischen Index.

Ein Kunde erzählt, dass er an Diabetes mellitus leidet.

Was versteht man darunter?

Welche Ernährungsregeln sollte der Kunde beachten?

Was sind die Folgeerkrankungen bei schlecht eingestelltem Diabetes?

- ? *Wie sind Fette chemisch zusammengesetzt? Welche Unterschiede bestehen zwischen pflanzlichen und tierischen Fetten?*
- ? *Schildern Sie den Vorgang der Fettverdauung.*
- ? *Welche Aufgaben haben Fette im Körper? Wie hoch ist der Brennwert von Fetten – verglichen mit dem anderer Nährstoffe?*
- ? *Welche Fette oder Öle sind für eine gesunde Ernährung besonders wertvoll?*
- ? *Erklären Sie, wodurch sich essentielle und nicht essentielle Fettsäuren unterscheiden? Geben Sie Beispiele dafür.*
- ? *Welche Nahrungsmittel sind reich an Omega-3-Fettsäuren? Was sind die Vorteile einer Ernährung, die reich an diesen Nahrungsbestandteilen ist?*
- ? *Wie ist Eiweiß chemisch aufgebaut? Welche Aufgaben hat es im Körper?*
- ? *Nennen Sie verschiedene besonders eiweißreiche Nahrungsmittel?*
- ? *Was versteht man unter essentiellen Aminosäuren?*

*Beschreiben Sie, was man unter der biologischen Wertigkeit von Eiweiß versteht. Für welche Personengruppe sind die Erkenntnisse dazu besonders wichtig?*

- ? *Welche Nahrungsmittel sind für den Menschen gute Proteinquellen?*
- ? *Wie wird der Tagesenergiebedarf des Menschen unterteilt?*
- ? *Erklären Sie die Unterschiede zwischen Grundumsatz und Leistungsumsatz.*
- ? *In welchen Einheiten wird der Energiegehalt von Lebensmitteln angegeben?*
- ? *Wie erklären Sie einem übergewichtigen Menschen, was er tun soll, um gesund abzunehmen.*
- ? *Was versteht man unter dem „Jojo-Effekt“?*

Ein Kunde möchte wissen, mit welchen Vitaminen und Mineralstoffen er sein Immunsystem stärken kann.

*Wie beraten Sie ihn?*

- ? *Welche Aufgaben haben Vitamine im Körper? Bei welchen Erkrankungen und bei welchen Personen kommt Vitaminmangel relativ häufig vor?*
- ? *Welche Personen haben einen erhöhten Vitaminbedarf, was sind die Ursachen dafür?*
- ? *Wie viele Vitamine gibt es? In welche Gruppen werden Vitamine unterteilt?*
- ? *Bei welchen Vitaminen besteht die Gefahr einer Überdosierung? Was ist in Zusammenhang damit zu beachten?*
- ? *Was versteht man unter einem Provitamin? Nennen Sie ein Beispiel.*
- ? *Welche Vitamine sind fettlöslich?*
- ? *Wie lautet die Bezeichnung für Vitamin A?  
Wofür wird es im Körper benötigt?  
Welche Lebensmittel enthalten viel davon?*
- ? *Was sollte hinsichtlich der Dosierung von Vitamin A beachtet werden?*

Sie kommen im Gespräch mit einem Kunden auf Vitamin D zu sprechen.

*Informieren Sie den Kunden über Vitamin D.*

- ? *Wie lautet die Bezeichnung von Vitamin D? Wofür wird es im Körper benötigt?*
- ? *Welche Lebensmittel enthalten viel Vitamin D? Welche Menschen leiden häufig an einem Mangel?*
- ? *Welche Vitamine sind wasserlöslich? Welche Auswirkungen hat die Wasserlöslichkeit auf die Speicherung im Körper?*
- ? *Wie beraten Sie Kunden, die sich über B-Vitamine informieren möchten?*
- ? *Um welches Vitamin handelt es sich bei Vitamin H?*
- ? *Wofür benötigt der Körper Vitamin C?  
Wo kommt es vor?  
Welche Mangelerscheinungen gibt es?*
- ? *Nennen Sie verschiedene Mineralstoffe, die der Körper mit der Nahrung zuführen muss.*
- ? *Erklären Sie, wie sich Mengenelemente und Spurenelemente voneinander unterscheiden.*
- ? *Was zählt zu den Hauptaufgaben von Kalzium im Organismus? Welche Nahrungsmittel sind reich an Kalzium?*
- ? *Was zählt zu den Hauptaufgaben von Magnesium im Organismus?*
- ? *Welche Symptome können Anzeichen für einen Magnesiummangel sein?*

- ? *Was zählt zu den Hauptaufgaben von Eisen im Organismus? Welche Nahrungsmittel sind reich an Eisen?*
- ? *Welche Symptome können Anzeichen für einen Eisenmangel sein?*
- ? *Was zählt zu den Hauptaufgaben von Jod im Organismus? Für welches Organ ist die richtige Jodaufnahme besonders wichtig? Welche Lebensmittel sind reich an Jod.*

Eine Kundin soll Zinkkapseln besorgen und fragt Sie, wofür Zink als Nahrungsergänzung verwendet wird.

*Wie beraten Sie sie?*

- ? *Erklären Sie, was unter dem Begriff sekundäre Pflanzenstoffe zu verstehen ist. Nennen Sie einige Beispiele.*
- ? *Nennen Sie Anwendungsempfehlungen für Resveratrol, Carotinoide und Phytoöstrogene.*

Eine Kundin erzählt, dass sie vor allem nach dem Verzehr von Milchprodukten Blähungen bekommt.

*Welche Erkrankung liegt möglicherweise vor?  
Welche Tipps können Sie der Kundin geben?*

- ? *Welche Ernährungsempfehlungen geben Sie einem Mann, der glaubt, Laktoseintoleranz zu haben?*
- ? *Erklären Sie, welche Störung bei Zöliakie vorliegt. Welche Lebensmittel dürfen in diesem Fall nicht gegessen werden?*
- ? *Nennen Sie verschiedene Arten von Nahrungsmittelunverträglichkeiten und beschreiben Sie diese kurz.*
- ? *Welche Ernährungsempfehlungen geben Sie einem Kunden, der an Histaminintoleranz leidet?*
- ? *Welche Ernährungsempfehlungen geben Sie Personen mit Osteoporose?*

Eine Kundin zeigt Ihnen ihren letzten Laborbefund. Die Werte für Gesamtcholesterin und Triglyceride sind erhöht.

*Welche Ernährungsempfehlungen können Sie ihr geben?*

Ein Kunde, der Diabetiker ist, möchte sich informieren, worauf er bei der Ernährung achten sollte.  
*Wie beraten Sie ihn?*

- ? *Welche Arten von kohlenhydrathaltigen Lebensmitteln sind für Diabetiker geeignet und welche nicht?*
- ? *Nennen Sie Unterschiede, durch die sich Zucker von Zuckeraustauschstoffen und Süßungsmitteln unterscheiden.*

Ein Kunde erzählt, dass er einen Gichtanfall gehabt hat.

Welche Stoffwechselstörung liegt diesem Ereignis zu Grunde?  
Welche Ernährungsempfehlung können Sie ihm geben?

? *Nennen Sie die Unterschiede zwischen vegetarischer und veganer Ernährungsweise.*

Eine Freundin von Ihnen ist zum ersten Mal schwanger.

Erklären Sie, worauf bei der Ernährung in der Schwangerschaft und Stillzeit besonders geachtet werden soll.

? *Erklären Sie, worauf bei der Ernährung im Alter besonders geachtet werden soll.*

? *Erklären Sie, worauf Sportler bei der Ernährung besonders achten sollen.*

? *Erklären Sie, worauf übergewichtige Personen bei der Ernährung besonders achten sollen.*

? *Erklären Sie, worauf untergewichtige Personen bei der Ernährung besonders achten sollen.  
Nennen Sie Gründe für das Auftreten von Untergewicht.*

Eine Mutter erzählt Ihnen, dass sich ihre Tochter schon seit längerer Zeit streng vegan ernährt und dass sie sich nicht sicher ist, ob ihr das schadet.

*Erklären Sie, was man unter veganer Ernährung versteht.*

Ein älterer Herr erzählt, dass er seit einiger Zeit Probleme mit seiner Blase hat.

*Welches Basiswissen brauchen Sie, um den Kunden beraten zu können? Wann schicken Sie den Kunden zum Arzt?*

## Körperpflege und Kosmetik

*Welches Basiswissen über Aufbau und Funktion der Haut brauchen Sie, um in kosmetischen Fragen ein guter Ansprechpartner zu sein?*

- ? *Nennen Sie die drei Schichten der Haut und erklären Sie, wodurch sie sich voneinander unterscheiden.*
- ? *Nennen Sie die medizinischen Bezeichnungen für die verschiedenen Schichten der Haut.*
- ? *Erklären Sie, was unter den Begriffen Hydrolipidfilm und Säureschutzmantel zu verstehen ist.*
- ? *Wie hoch ist der pH-Wert der Haut im Normalfall?*
- ? *Erklären Sie den Unterschied zwischen Seborrhoe und Sebstase. Wodurch wird die Talgbildung beeinflusst?*
- ? *Erklären Sie, wodurch sich trockene, fettige Haut und Mischhaut voneinander unterscheiden.*
- ? *Nennen Sie die verschiedenen Aufgaben der Haut.*
- ? *Erklären Sie, worin sich die Haut von Frauen und Männern unterscheidet.*
- ? *Erklären Sie, worin sich die Haut von Kindern und Erwachsenen unterscheidet.*
- ? *Erklären Sie, wie Schwangerschaftsstreifen entstehen und was man unter Cellulite versteht.*
- ? *Nennen Sie unterschiedliche Mittel zur Hautreinigung und erklären Sie die Unterschiede.*
- ? *Nach welchen Kriterien sollen Hautreinigungsmittel gewählt werden?*

*Eine Kundin ist sich nicht sicher, ob sie als Reinigung eine Reinigungsmilch oder ein Gel verwenden soll.*

*Welche Frage stellen Sie als Entscheidungshilfe?*

- ? *Welche Reinigungsmittel werden speziell für das Gesicht verwendet und welche eher für den Körper?*
- ? *Erklären Sie, worin sich Seifen und Syndets chemisch voneinander unterscheiden.*
- ? *Was versteht man unter Tensiden?*
- ? *Erklären Sie, was man unter einem Peeling versteht. Geben Sie Anwendungshinweise.*
- ? *Erklären Sie die Unterschiede zwischen verschiedenen Präparaten zum Duschen und zum Baden.*
- ? *Was versteht man unter dem Begriff „rückfettend“?*

*Eine Kundin möchte wissen, worin der Unterschied zwischen einer Tages- und einer Nachtcreme besteht.*

*Wie beraten Sie sie?*



- ? Erklären Sie, wie sich Augenpflegeprodukte von anderen Gesichtscremen unterscheiden.
- ? Erklären Sie, welche speziellen Merkmale Lippenpflegeprodukte aufweisen sollen.
- ? Worin unterscheidet sich die Gesichtshaut von der Haut auf den Lippen?
- ? Worauf sollten Personen, die zu Fieberblasen neigen, besonders achten?

Eine Kundin interessiert sich für eine getönte Tagescreme.

Erklären Sie, wie sich Make-Up und getönte Tagescreme voneinander unterscheiden.

- ? Erklären Sie die Wirkungsweise von Spezialprodukten wie Masken oder Konzentrate.
- ? Erklären Sie, welche speziellen Merkmale Handcremen aufweisen sollen.
- ? Erklären Sie, welche speziellen Merkmale Fußcremen aufweisen sollen.
- ? Geben Sie spezielle Reinigungs- und Pflegehinweise für die Haut von Säuglingen und Kleinkindern.
- ? Erklären Sie, woran reife Haut erkennbar ist. Geben Sie spezielle Reinigungs- und Pflegehinweise.
- ? Nennen Sie verschiedene Hauttypen und erklären Sie, wodurch sie sich unterscheiden.
- ? Erklären Sie, an welchen Merkmalen man gesunde normale Haut erkennt.
- ? Erklären Sie, woran eine trockene Haut erkennbar ist. Geben Sie Reinigungs- und Pflegehinweise.
- ? Nennen Sie spezielle Reinigungs- und Pflegehinweise für Babyhaut.
- ? Nennen Sie Merkmale einer empfindlichen Haut. Welche Auslöser können die Ursache dafür sein?
- ? Erklären Sie, woran fettige Haut erkennbar ist. Geben Sie spezielle Reinigungs- und Pflegehinweise.

Eine Kundin klagt über Neurodermitis.

*Welche Hautveränderungen sind dafür typisch?*

*Wie lautet die medizinisch korrekte Bezeichnung für Neurodermitis?*

*Welche Empfehlungen können Sie einer Kundin mit Neurodermitis geben?*

Eine Kundin leidet an Psoriasis.

Welche Hautveränderungen sind dafür typisch?

Welche andere Bezeichnung wird für Psoriasis noch verwendet?

Welche Empfehlungen können Sie einer Kundin mit Psoriasis geben?

Eine Kundin klagt über Warzen.

*Erklären Sie, wie Warzen entstehen und welche Behandlungsmöglichkeiten es gibt.*

*Worauf ist bei der Behandlung besonders zu achten?*

Welches Basiswissen über Haut und Sonnenbestrahlung brauchen Sie, um Kunden über Sonnenschutz und Bräunung gut beraten zu können?

- ? Erklären Sie, welche Teile des Lichts in der Haut welche Reaktionen hervorrufen.
- ? Erklären Sie die verschiedenen Schutzmechanismen, mit denen sich die Haut vor den Schäden des Sonnenlichtes schützt.
- ? Erklären Sie, welche unterschiedlichen Auswirkungen das Sonnenlicht je nach Pigmentierungstyp auf die Haut hat.
- ? Von welchen Gegebenheiten hängt die Intensität der Sonneneinstrahlung ab?

Ein Kunde ist unsicher, ob er ein Produkt mit LSF 10 oder 30 verwenden soll.

Erklären Sie ihm, wo der Unterschied liegt.

- ? Nennen Sie Kosmetikinhaltsstoffe, die für den Lichtschutz in Kosmetikprodukten verantwortlich sind. Welche speziellen Merkmale weisen Sonnenschutzmittel für Kinder üblicherweise auf?
- ? Erklären Sie, wie Sonnenschutzmittel richtigerweise angewendet werden sollen. Welche Regeln gelten für Kleinkinder?

Ein Kunde erzählt Ihnen, dass er zwei Wochen in die Berge Ski fahren gehen wird. Worauf soll er achten, um seine Haut optimal zu schützen?

- ? Geben Sie einer Kundin Auskunft, warum Anti-Aging-Tagespflegeprodukte fast immer einen UV-Schutz enthalten.
- ? Erklären Sie, was unter „Sonnenallergie“ verstanden wird.
- ? Erklären Sie, worauf bei der Anwendung einer selbstbräunenden Creme besonders geachtet werden soll.
- ? Nennen Sie verschiedene Hautanhangsgebilde und erklären Sie, welche Funktionen sie haben.
- ? Erklären Sie die unterschiedlichen Arten der Behaarung des Körpers. Wie ist ein Haar aufgebaut? Wie ist es in der Haut verankert?
- ? Nennen Sie die unterschiedlichen Phasen im Wachstumszyklus von Haaren.
- ? Woran erkennen Sie, welche Reinigungs- und Pflegemittel für welches Haar am geeignetsten sind?
- ? Welche Reinigung ist für Personen mit fettigem Haar empfehlenswert?
- ? Welche Reinigung ist für Personen mit feinem, geschädigtem, trockenem oder mit kolorierten Haar empfehlenswert?
- ? Welchen pH-Wert sollten gute Shampoos aufweisen?
- ? Nennen Sie mögliche Ursachen von Kopfschuppen. Welche Reinigung empfehlen Sie bei fetten oder trockenen Schuppen?

- ? *Nennen Sie Mittel zur Haarnachbehandlung. Für welches Haar sind sie besonders empfehlenswert?*
- ? *Nennen Sie verschiedene Arten von Haarausfall und erklären Sie die Ursachen.*

Ein Kunde interessiert sich für ein Schuppenshampoo.  
Was fragen Sie, um ihm Hilfestellung bei der Kaufentscheidung zu geben?

- ? *Welche Tipps geben Sie Kunden bei Haarproblemen wie trockenem, geschädigtem und sprödem Haar / gespaltenen Haarspitzen / fettigem Haar / Schuppen und Haarausfall?*
- ? *Erklären Sie unterschiedliche Methoden der Enthaarung und ihre Vor- und Nachteile.*
- ? *Erklären Sie, wie Finger- und Zehennägel aufgebaut und in der Haut verankert sind. Wie schnell wachsen die Nägel?*
- ? *Nennen Sie Tipps zur richtigen Nagelpflege.*
- ? *Welche Möglichkeiten gibt es, brüchige splitternde Fingernägel zu behandeln?*
- ? *Erklären Sie, woran Sie erkennen, ob ein Nagel eine Pilzerkrankung aufweist. Wie lang sollte eine lokale Nagelpilzbehandlung durchgeführt werden?*

Eine Kundin möchte ihrem Mann ein Mittel besorgen, damit er nicht so stark an Fußschweiß leidet.  
Wie beraten Sie sie?

- ? *Nennen Sie die Arten von Schweißdrüsen und erklären Sie, wodurch sie sich voneinander unterscheiden.*
- ? *Aus welchen Bestandteilen setzt sich Schweiß zusammen?*
- ? *Erklären Sie die Wirkungsweisen von Deodorantien und Antitranspirantien. Welche Inhaltsstoffe sind häufig im Einsatz?*
- ? *Welche Zubereitungsformen von Deos sind am Markt?*

Eine Kundin klagt, dass Sie bei der Gartenarbeit immer wieder von Zecken gebissen wird.  
Wie beraten Sie sie?

- ? *Erklären Sie, was man unter Repellentien versteht.*
- ? *Wann ist der Einsatz von Repellentien sinnvoll? Geben Sie Hinweise zur richtigen Anwendung.*
- ? *Was sind die gebräuchlichsten Wirkstoffe in Repellentien? Welche Tiere werden durch Repellentien abgehalten?*

Welches Basiswissen über die Zähne und Mundhygiene brauchen Sie, um Kunden bei Zahn- und Zahnfleischproblemen gut beraten zu können?

- ? *Nennen Sie häufig vorkommende Zahn- und Zahnbetterkrankungen und woran sie zu erkennen sind.*
- ? *Welche Reinigungs- und Hygienemaßnahmen für die Zähne sind empfehlenswert?*
- ? *Nennen Sie Mittel, die zur Mund- und Zahnreinigung empfehlenswert sind.*
- ? *Nennen Sie Gegenstände, die zur Zahn- und Zahnzwischenreinigung geeignet sind und geben Sie Hinweise zur richtigen Anwendung.*
- ? *Nennen Sie einige wichtige Kosmetikinhaltsstoffe und ihre Funktion.*
- ? *Nennen Sie Wirkstoffe / pflanzliche Wirkstoffe / Vitamine, die häufig in kosmetischen Produkten verwendet werden.*
- ? *Nach welcher Nomenklatur werden Kosmetikinhaltsstoffe auf der Packung deklariert? Welche Symbole sind auf kosmetischen Produkten oft zu finden und was bedeuten sie?*
- ? *Nennen Sie Hilfsstoffe, die häufig in kosmetischen Produkten verwendet werden.*
- ? *Welche Aufgabe haben Konservierungsstoffe und Antioxidantien?*

## Warenkenntnis

Verkaufsgespräch zu Waren aus dem Bereich  
**Gesundheit, Ernährung und Kosmetik**

Eine Familie möchte für eine mehrtätige Radtour Erste-Hilfe-Verbandmaterial mitnehmen.

*Was empfehlen Sie?*

Ein Kunde hat Husten und möchte ihn mit pflanzlichen Mitteln behandeln.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen? Wann schicken Sie den Kunden zum Arzt?*

Ein junger Mann möchte sich, da er viel Sport betreibt, über entsprechende Nahrungsergänzungsmittel beraten lassen.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde klagt über Nagelpilz.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin klagt über Blasen an der Ferse.  
*Welche Produkte können Sie empfehlen? Welche Tipps können Sie ihr geben?*

Eine Kundin möchte auf Apothekenkosmetik umsteigen, weil sie mit anderen Produkten schlechte Erfahrungen gemacht hat.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin möchte Reinigungs- und Pflegeprodukte für sich kaufen. Sie stellen fest, dass sie eine trockene Gesichtshaut hat, nur die Stirn und die Nase glänzen.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin ist von einem Insekt gestochen worden.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen? Wann schicken Sie die Kundin zum Arzt?*

Eine Kundin klagt über Hühneraugen.  
*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen? Welche Tipps können Sie ihr geben?*

Ein älterer Herr hat seit einiger Zeit Probleme beim Harnlassen.  
*Welche Fragen stellen Sie ihm? Welche Produkte können Sie empfehlen? Wann schicken Sie den Kunden zum Arzt?*

Eine Kundin klagt über Haarausfall und brüchige Fingernägel.  
*Welche Produkte können Sie ihr empfehlen? Welche Pflegetipps können Sie ihr geben?*

Ein Kunde möchte „Pflaster“ kaufen.

*Welche Arten von Verbänden werden umgangssprachlich unter diesem Begriff zusammengefasst?  
Was sollten Sie fragen oder herzeigen, um den Kundenwunsch rasch zu erfassen?*

Eine Kundin fragt Sie, wann die Anwendung von Fischölkapseln empfehlenswert ist.  
*Wie beraten Sie sie?*

Eine Dame leidet unter starkem Spannungsgefühl der Haut im Gesicht.  
*Wie beraten Sie sie? Welche Produkte sind empfehlenswert?*

Ihre Freundin ist zu einem Grillabend am Seeufer eingeladen. Sie will den Abend genießen und nicht von Gelsen zerstoehen werden.

*Welche Produkte können Sie ihr empfehlen? Welche Anwendungstipps können Sie ihr geben?*

Eine junge Frau mit sehr empfindlicher, heller Haut kommt zu Ihnen. Sie fährt nach Afrika auf Urlaub und erzählt, dass sie auch unter einer Sonnenallergie leidet.  
*Welche Produkte können Sie ihr empfehlen? Welche Tipps können Sie ihr geben?*

Eine Kundin ist unsicher, ob sie sich für eine unparfümierte oder eine leicht parfümierte Körpermilch entscheiden soll.  
*Wie beraten Sie sie?*

Eine Kundin leidet seit der Schwangerschaft unter Schwangerschaftsstreifen und Cellulite.  
*Was empfehlen Sie ihr?*

Eine Kundin interessiert sich für ein Fieberthermometer.

*Welches Basiswissen brauchen Sie, um in diesem Bereich kompetent beraten zu können?  
Welche Produkte können Sie empfehlen?*

# Chemie, Physik und Labortechnologie

## Kenntnis und Verwendung der Geräte

Sie sollen eine Salbengrundlage zur der weiteren Verarbeitung erwärmen.

*Welche Geräte werden zum Erwärmen von Rohstoffen oder Zubereitungen verwendet? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.*

Sie sollen eine Teemischung herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen eine Lösung herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen eine Suspension herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen eine Salbe herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen eine Paste herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen ein Gel herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen ein Basenpulver herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen Kapseln herstellen.

*Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.*

Sie sollen Zäpfchen herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen Augentropfen herstellen.

Welche Geräte benötigen Sie dafür? Erklären Sie, wie diese zu bedienen sind.

Sie sollen Aqua purificata herstellen.

Welche apparative Ausstattung brauchen Sie dazu?

Beschreiben Sie die Vorgangsweise bei der Herstellung.

Welche Geräte zur Entkeimung sind in Apotheken üblicherweise vorhanden.

Beschreiben Sie die Funktionsweise.

Eine Kollegin von Ihnen hat noch nie an einer Laminar-Airflow-Werkbank gearbeitet.

*Erklären Sie ihr die Funktionsweise und die Art der Bedienung.*



## Umgang mit Rohstoffen und Laborchemikalien

- ? Nennen Sie Sicherheitsvorkehrungen, die im Zusammenhang mit dem Hantieren von Chemikalien beachtet werden müssen.

Manche Rohstoffe und Laborchemikalien werden in spezieller Verpackung und Kennzeichnung geliefert, weil sie gefährliche Eigenschaften haben.

Nennen Sie einige davon.

- ? Für welche Rohstoffe gibt es Sicherheitsdatenblätter? Welche Aufgabe haben diese?
- ? Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, was man über verschiedene Arten von Wasser, die in der Apotheke Einsatz finden, wissen muss.

Erklären Sie einem jüngeren Lehrling die Unterschiede zwischen fetten und ätherischen Ölen.

Beschreiben Sie die jeweiligen Eigenschaften und nennen Sie Beispiele für apothekenübliche Rohstoffe aus beiden Kategorien.

- ? Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, welche brennbaren Flüssigkeiten in Ihrem Ausbildungsbetrieb gelagert sind. Geben Sie Hinweise für den richtigen Umgang damit und beschreiben Sie Sicherheitsvorkehrungen.
- ? Erklären Sie, was man unter dem pH-Wert versteht. In welchem Bereich liegt er bei Säuren?
- ? Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, welche Eigenschaften für Säuren charakteristisch sind und nennen Sie Beispiele für apothekenübliche Rohstoffe aus dieser Kategorie.
- ? Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, welche Eigenschaften für Salze charakteristisch sind und nennen Sie Beispiele für apothekenübliche Rohstoffe aus dieser Kategorie.
- ? Erklären Sie, welche Eigenschaften Ethanol hat. Beschreiben Sie, in welcher Form und unter welchen Bezeichnungen dieser in der Apotheke verwendet wird.
- ? Erklären Sie, welche Eigenschaften für Wachse charakteristisch sind und nennen Sie Beispiele für apothekenübliche Rohstoffe aus dieser Kategorie.
- ? Nennen Sie Rohstoffe, die als Lösungsmittel verwendet werden. Welche Lösungen werden in der Apotheke häufig hergestellt? Worauf ist besonders zu achten?

Sie möchten wissen, in welchem Lösungsmittel Carbamidum löslich ist.

Wo finden Sie Informationen darüber?

- ? Nennen Sie Rohstoffe, die in Suspensionen häufig verwendet werden.
- ? Nennen Sie Rohstoffe, die für das Herstellen von Salben häufig verwendet werden. Erklären Sie, worin sich diese Rohstoffe unterscheiden.
- ? Nennen Sie Rohstoffe, die bei der Herstellung von Pasten häufig verwendet werden.
- ? Nennen Sie Rohstoffe, die bei der Herstellung von Gelen verwendet werden.

Erklären Sie, was unter dem Begriff Hilfsstoff zu verstehen ist. Welche Hilfsstoffe werden bei der Herstellung von Kapseln in der Apotheke verwendet?

- ? Welche Hilfsstoffe werden bei der Herstellung von Suppositorien in der Apotheke verwendet?
- ? Aus welchen Rohstoffen bestehen Sirupe? Beschreiben Sie, was für einen Sirup charakteristisch ist.
- ? Aus welchen Bestandteilen bestehen aromatische Wässer? Beschreiben Sie, was für sie charakteristisch ist.
- ? Welche sind die Ausgangsstoffe für Tinkturen? Beschreiben Sie, was für eine Tinktur charakteristisch ist.
- ? Bei gefährlichen Stoffen gibt es besondere Anforderungen an Verpackung und Kennzeichnung. Zählen Sie einige davon auf.
- ? Manche Teedrogen und Rohstoffe verderben rasch, wenn sie dem Tageslicht ausgesetzt sind. Wie kann das verhindert werden?  
Aus welchem Material sollten Behälter zur Lagerung von Teedrogen sein?  
Welche Gefäße werden zur Lagerung sonstiger Rohstoffe verwendet?

Eine neue Lieferung von Salbeiblättern, Lebertran und Zinkoxid ist gekommen.

Worauf achten Sie, wenn Sie diese Waren in Standgefäße umfüllen?

- ? Nennen Sie Konservierungsmittel für Arzneimittel.  
Aus welchem Grund werden Konservierungsmittel verwendet?

## Grundkenntnisse der Arzneiformherstellung

Sie sollen eine Teemischung herstellen.  
*Beschreiben Sie Schritt für Schritt, wie Sie dabei vorgehen.*

Das Standgefäß von Species pectorales / Species majales / Species carminativae ist leer.  
*Wie gehen Sie bei der Neubevorratung vor?*

Sie sollen eine Lösung herstellen.  
*Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.*

Sie sollen Sirupus simplex herstellen.  
*Wo finden Sie die Herstellungsvorschrift? Wie gehen Sie vor?*

Sie sollen eine Suspension herstellen.  
*Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.*

Sie sollen einen antibiotischen Trockensaft gebrauchsfertig machen.  
*Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.*

Sie sollen eine Paste herstellen.  
*Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.*

*Welche Arzneibücher sind in Österreich gültig?  
Welche Informationen daraus sind für die Apotheke besonders wichtig?*

200 g Pasta Zinci sollen hergestellt werden. Wo finden Sie Angaben zur Rezeptur?  
*Wie gehen Sie bei der Herstellung einer Paste vor? Wie füllen Sie diese Zubereitung ab?*

? *Erklären Sie die Begriffe hydrophil, hydrophob, lipophil und lipophob.*

Sie sollen eine Salbe zubereiten, die Sie selbst noch nie zubereitet haben und für die Sie keine Herstellungsvorschrift zur Hand haben.

*Welche Überlegungen stellen Sie an, bevor Sie mit der Arbeit beginnen?*

Sie sollen ein Gel herstellen.  
Beschreiben Sie, wie Sie dabei vorgehen. Welches Abgabegefäß verwenden Sie?

Sie sollen eine Basenpulvermischung herstellen.  
Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise. Welches Abgabegefäß verwenden Sie?

Sie sollen abgeteilte Pulver herstellen.  
Beschreiben Sie, wie Sie dabei vorgehen. Welches Abgabegefäß verwenden Sie?

Sie sollen Kapseln herstellen.  
Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise. Welches Abgabegefäß verwenden Sie?  
Welche Informationen brauchen Sie bezüglich der Kapselgrößen?

Sie sollen Zäpfchen herstellen.  
Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.  
Worauf müssen Sie achten, wenn die Zäpfchen für ein Kind verschrieben sind?  
Wie verpacken Sie Zäpfchen?

Sie sollen Augentropfen herstellen.  
Beschreiben Sie die korrekte Vorgangsweise.  
Welches Abgabegefäß verwenden Sie?

Sie sollen eine Bachblütenmischung herstellen.  
Beschreiben Sie, wie Sie dabei vorgehen.  
Welches Abgabegefäß verwenden Sie?

Eine Arzneispezialität soll magistral verarbeitet werden, die als Salbe und als Creme erhältlich ist.  
*Wo liegt der Unterschied zwischen beiden Produkten?*

Eine Arzneispezialität soll magistral verarbeitet werden, die als Creme und als Gel erhältlich ist.  
*Wo liegt der Unterschied zwischen beiden Produkten?*

Es soll ein Mazerat / Infus / Dekokt hergestellt werden.  
*Wo finden Sie Anhaltspunkte für die Herstellung?*

Sie haben ein Rezept mit einer der folgenden Abkürzung vor sich liegen.

D 6

D 30

C 12

C 200

? *Was bedeutet diese Abkürzung?*

Eine Kundin fragt, woraus homöopathische Globuli bestehen und möchte wissen, wie sie hergestellt werden.

*Wie informieren Sie sie?*

? *Charakterisieren Sie die Begriffe „Pulver“ und „Granulat“. Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wo die Unterschiede?*

? *Charakterisieren Sie die Begriffe „Tablette“, „Dragee“ und „Kapsel“. Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wo die Unterschiede?*

## Kenntnis und Anwendung von Messverfahren

Ein neuer Lehrling soll das erste Mal 50 g und 100 g Baldriantinktur abfüllen. Mit der Waage im Labor hat er noch nie gearbeitet.

*Erklären Sie ihm alles Wissenswerte über die richtige Handhabung der Waage und über den Einwiegevorgang.*

- ? *Erklären Sie den Unterschied zwischen Volumen und Masse. Mit welchen Werkzeugen können Sie beides im Apothekenlabor bestimmen?  
Welche Maßeinheiten werden dafür verwendet?*
- ? *Wo finden Sie Angaben, was unter einem Teelöffel, einer Tasse, etc. zu verstehen ist?*
- ? *Welche Arten von Waagen werden in der Apotheke verwendet? Was wiegen Sie mit welcher Waage?*

Sie sollen 350 mg einer Substanz einwiegen.

*Wie viel Gramm sind das?  
Auf welcher Waage nehmen Sie die Einwaage vor?*

Sie sollen 1200 mg einer Substanz einwiegen.

*Wie viel Gramm sind das?  
Auf welcher Waage nehmen Sie die Einwaage vor?*

Sie sollen 2,25 kg einer Substanz einwiegen.

*Wie viel Gramm sind das?  
Auf welcher Waage nehmen Sie die Einwaage vor?*

- ? *Erklären Sie die Begriffe Tara, Nettogewicht und Bruttogewicht.*
- ? *Bei welchen Produkten sind Konzentrationsangaben in Gewichts- und wo in Volumsprozent üblich?*
- ? *Für wie viel ml stehen die Angaben 1 Teetasse, 1 Esslöffel, 1 Kaffeelöffel und 20 Tropfen?  
Wie viel ml sind einzunehmen, wenn die Empfehlung auf 2 Teelöffel lautet?*

Sie sollen Kapseln herstellen.

*Wie ermitteln Sie die passende Füllmenge von Kapseln?*

- ? *Erklären Sie den physikalischen Begriff Dichte anhand der zwei Flüssigkeiten Tinctura Valerianae und Sirupus Plantaginis.*

- ? *Sie sollen einem neuen Lehrling wichtige Maßeinheiten in der Apotheke aufzählen und erklären. Was erzählen Sie ihm?*
- ? *Welche Temperaturbereiche sind im Arzneibuch definiert? Wie ist die Maßeinheit für die Temperatur?*
- ? *Welche Messgeräte zur Bestimmung der Temperatur sind in Apotheken üblicherweise vorhanden? Wo und in welchem Zusammenhang spielt die Temperatur eine Rolle?*
- ? *Mit welchem Gerät kann im Apothekenlabor der Schmelzpunkt bestimmt werden? Wozu dient das Verfahren der Schmelzpunktbestimmung?*
- ? *Welche Methoden werden zur Prüfung der Identität von Arzneimittelrohstoffen verwendet?*

Ein Kunde meint, dass das Gefäß, in dem er "100 g Spitzwegerichsirup" gekauft hat, nicht ausreichend befüllt wurde.

*Was erklären Sie dem Kunden?*

## **Pharmazeutisch-technische Arbeiten einschließlich Dokumentation und Kontrolle**

? Erklären Sie den Unterschied zwischen Destillieren und Entmineralisieren.

Tinctura Arnicae soll hergestellt werden.  
Wo finden Sie die Herstellungsvorschrift?

? Erklären Sie, auf welche Art Tinkturen hergestellt werden.

Beschreiben Sie den Weg von der Frischpflanze zur Tinktur und zählen Sie die Verfahren zum Herstellen von Tinkturen auf.

Es soll eine 3 % Wasserstoffperoxidlösung hergestellt werden.  
Wie gehen Sie dabei vor?

Es soll Aethanolum dilutum hergestellt werden.  
Wie gehen Sie dabei vor?

Es soll eine 43%ige Ethanol-Lösung hergestellt werden.  
Wie gehen Sie dabei vor?

? Erklären Sie, wie aromatische Wässer hergestellt werden.

Aqua carminativa soll hergestellt werden.  
Wo finden Sie die Herstellungsvorschrift? Wie gehen Sie vor?

? Charakterisieren Sie die Begriffe „Lösung“, „Sirup“, „Suspension“ und „Emulsion“.  
Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wo die Unterschiede?

Sie sollen eine Salbe herstellen und merken, dass sich ein wässriger Bestandteil in einer fettigen Grundlage nicht einarbeiten lässt.

Was können Sie tun, um zu einem zufriedenstellenden Endprodukt zu gelangen?

Charakterisieren Sie die Begriffe „Salbe“, „Creme“, „Paste“ und „Gel“.  
Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wo die Unterschiede?

Charakterisieren Sie die Begriffe „Pulver“ und „Kapseln“.  
Wo liegen die Gemeinsamkeiten, wo die Unterschiede?  
Beschreiben Sie die Herstellungsvorgänge.

Sie verwenden für eine Rezeptur die halbe Packung einer Arzneispezialität, die andere Hälfte bleibt übrig.

*Was müssen Sie beachten, wenn der Rest davon zu einem späteren Zeitpunkt weiter verwendet werden soll?*

- ? *Beschreiben Sie, wie bei der Herstellung von Augentropfen vorgegangen werden muss.*
- ? *Worin unterscheidet sich die Zubereitungsvorschrift für eine Lösung, je nachdem, ob sie zur äußerlichen Anwendung oder zur Anwendung am Auge bestimmt ist?*
- ? *Welche Möglichkeiten können in Betracht gezogen werden, um eine Lösung zu klären?*
- ? *Erklären Sie die Herstellungsschritte Dekantieren, Kolieren und Abpressen.*
- ? *Warum ist es manchmal notwendig, Rohstoffe oder Zubereitungen im Lauf des Herstellungsprozesses zu erwärmen? Was ist dabei zu beachten?*
- ? *Was ist damit gemeint, wenn von „Potenzierung“ im Zusammenhang mit homöopathischen Zubereitungen die Rede ist?*
- ? *Charakterisieren Sie die Arzneiformen „Dilution“, „Trituration“ und „Globuli“.*
- ? *Wo finden Sie die Herstellungsvorschriften für homöopathische Arzneimittel?*
- ? *Was ist bei der Herstellung von Augentropfen speziell zu beachten?*
- ? *Erklären Sie, was man unter Keimfiltration versteht und wo diese angewendet wird.*
- ? *Welche Richtlinien sieht das Arzneibuch für die Entkeimung z.B. von Augentropfenflaschen vor?*
- ? *Aus welchem Grund werden Zubereitungen meist konserviert? Nennen Sie Konservierungsmittel für wässrige Lösungen.*

Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, warum Arbeiten, die PKA im Bereich der Arzneimittelherstellung übernehmen, unter der Aufsicht eines Apothekers zu erfolgen haben.

Nennen Sie die rechtlichen Konsequenzen, die sich aus dieser Aufgabenverteilung ergeben.

*Erklären Sie einem jüngeren Lehrling, für welche Anfertigungen Elaborationsaufzeichnungen durchgeführt werden müssen und für welche Zubereitungen dies nicht vorgeschrieben ist.*

- ? *Erklären Sie einem jüngeren Lehrling die Etikettierungsvorschriften für Tees, die von der Apotheke selbst abgefüllt werden.*
- ? *Wie wird eine Suspension, die von der Apotheke selbst hergestellt wird, etikettiert und gekennzeichnet?*
- ? *Wie werden Salben, die von der Apotheke selbst hergestellt werden, etikettiert und gekennzeichnet?*
- ? *Wie werden Augentropfen, die von der Apotheke selbst hergestellt werden, etikettiert und gekennzeichnet?*
- ? *Erklären Sie, wonach sich die Angaben zur Haltbarkeit eines in der Apotheke hergestellten oder abgefüllten Produktes richten.*



*Sie haben eine größere Menge Species pectorales zubereitet, die zu einem späteren Zeitpunkt in Säckchen abgepackt werden soll.*

*Wie muss dieser Herstellvorgang dokumentiert werden?*

Sie haben 10 Säckchen Kamillentee zu 50 g abgefüllt.  
*Beschreiben Sie, welche Dokumentations- und Kontrollschritte vorgesehen sind und wie die Etikettierung zu erfolgen hat.*

? *Erklären Sie, worin der Unterschied zwischen Qualitäts- und Identitätsprüfung besteht.*

Routinemäßig müssen in der Apotheke monatlich auch Arzneispezialitäten überprüft werden.

*Erklären Sie einer neuen Kollegin, wie das vor sich geht, worauf dabei zu achten ist und was der Sinn dieser Kontrolle ist.*

? *Welche Einrichtungen sind in Österreich für die Kontrolle der arzneimittelrechtlichen Bestimmungen zuständig?*

? *Aus welchem Grund müssen für Ethanol zur Arzneimittelherstellung besondere Aufzeichnungen vorgenommen werden. Wie wird dabei vorgegangen?*

? *Welche Aufzeichnungspflichten gibt es für giftige Stoffe wie z.B. Labor-Reagenzien? Was muss beachtet werden, wenn ein Kunde in der Apotheke giftige Chemikalien kaufen möchte?*

? *Welche Aufzeichnungen müssen bei Suchtgiften vorgenommen werden?*

? *Wie sind Arzneimittel gekennzeichnet, für die nach dem Tierarzneimittel-Kontrollgesetz spezielle Aufzeichnungen geführt werden müssen?*

Auf welche Merkmale kontrollieren Sie selbst hergestellte Lösungen

Suspensionen  
Salben  
Gelen  
Pasten  
Suppositorien  
Kapseln  
abgeteilte Pulver  
Augentropfen

vor dem Abpacken?

? *Sie haben ein Rezept mit einer lateinischen Abkürzung vor sich liegen. Was bedeutet sie?*

d.t.d.

div.t.d.

aa

ad

aa ad

q.s.

Sie sollen eine der folgenden Anfertigung zubereiten.

*Erklären Sie, welche Arzneiform dies wird und wie Sie bei der Herstellung vorgehen.*

Salizylsäure	3,0
Olivenöl	
Rizinusöl	aa ad 100,0
M.f.sol.	

Zinkoxid	
Talkum	
Glycerin	
Aethanol dil.	aa 20,0
Gereinigtes Wasser	ad 100,0

Ultrabas	20,0
Ultrasicc	80,0
Aqua purificata	ad 200,0

Cera Lanae	70,0
Aqua purificata	20,0
Paraffinum liqu.	10,0

# Verkaufspraxis in der Apotheke

## Warenpräsentation und Verkaufsförderung

*Welche Produkte des Warensortiments eignen sich für die Präsentation im Sichtwahlbereich?  
Welche Produkte sollten Ihrer Meinung nach dort präsentiert werden, welche nicht?*

Sie sollen einen Teil des Sichtwahlbereichs neu bestücken.  
*Worauf achten Sie? Wie gehen Sie vor?*

? *Wie sollte Ihrer Meinung nach der Sichtwahlbereich der Apotheke ansprechend gestaltet werden?*

Sie sollen gemeinsam mit einer neuen Mitarbeiterin ein Regal im Freiwahlbereich neu gestalten.  
*Was erklären Sie ihr? Welche Produkte dürfen im Freiwahlbereich präsentiert werden, welche nicht?*

Sie sollen gemeinsam mit einer neuen Mitarbeiterin den Bereich auf dem Taraverkaufsplatz neu gestalten.  
*Was erklären Sie ihr? Welche Produkte sollen dort präsentiert werden, welche nicht?*

Die Apotheke, in der Sie arbeiten, liegt in einem Gebiet, wo viele junge Familien zugezogen sind.  
*Nennen Sie Maßnahmen, mit denen diese Zielgruppe besonders angesprochen wird.*

Die Apotheke, in der Sie arbeiten, liegt in einem Gebiet, wo besonders viele alte Menschen wohnen.  
*Nennen Sie Maßnahmen, mit denen diese Zielgruppe besonders angesprochen wird.*

Die Apotheke, in der Sie arbeiten, liegt in unmittelbarer Nähe eines großen Bahnhofs.  
*Nennen Sie Maßnahmen, die Laufkunden und Reisende besonders ansprechen.*

Eine große Menge an Handcremen in einer Sondergröße zum Probieren soll zum Verkaufspreis von € 1,90 angeboten werden.  
*Wie präsentieren Sie das Produkt?*

Ihre Chefin bittet Sie, einen Plan zu erstellen, wann welche Themen im Schaufenster präsentiert werden sollen.  
*Wie könnte der Plan aussehen?*

Eine Auslage soll neu dekoriert werden.

*Zählen Sie Dekorationsmöglichkeiten auf, die zum jeweiligen Thema / zur jeweiligen Jahreszeit passen. Nennen Sie Produkte, die dazu passen.*

- Weihnachten
- Fasching
- Sport
- Sonnenschutz
- Insektenschutz
- Fernreisen
- Schulanfang
- Muttertag
- Frühling
- Sommer
- Herbst
- Winter

? *Welche Produkte des Warensortiments sind nicht geeignet, um im Schaufenster beworben zu werden?*

? *Welche Dos und Don'ts sind beim Dekorieren eines Apothekenschaufensters zu berücksichtigen?*

Die Apothekenleitung hat entschieden, eine Kosmetikserie neu einzuführen.

*Welche Maßnahmen können dazu beitragen, dass dies ein Erfolg wird.*

Die Apothekenleitung hat entschieden, das Teesortiment zu erweitern und eine Reihe an biologischen Früchtetees anzubieten.

*Welche Maßnahmen können dazu beitragen, dass dies ein Erfolg wird.*

Sie stellen fest, dass eine besonders große Menge an Lippenpflegestiften auf Lager ist.

*Mit welchen Maßnahmen können Sie den Verkauf ankurbeln?*

Von einem Wärmepflaster, z.B. Thermacare, wurde eine verhältnismäßig große Menge eingekauft.

*Welche Maßnahmen können Sie setzen, um den Absatz zu steigern?*

Von einem nicht rezeptpflichtigen Hustensaft wurde eine verhältnismäßig große Menge eingekauft.

*Zählen Sie Maßnahmen auf, die Sie setzen können, um den Absatz zu steigern.*

Sie sehen, dass viele Gratis-Warenmuster von einer Gesichtscreme gegen Hautalterung vorhanden sind.

*Wie gehen Sie vor, um diese Artikel möglichst werbewirksam einzusetzen?*

Sie sehen, dass viele Gratis-Warenmuster von einer Pflegecreme für Atopiker vorhanden sind.

*Wie gehen Sie vor, um diese Artikel möglichst werbewirksam einzusetzen?*

Sie sehen, dass viele Gratis-Warenmuster von einem Magnesium-Brausegetränk vorhanden sind.  
*Wie gehen Sie vor, um diese Artikel möglichst werbewirksam einzusetzen?*

Immer mehr Unternehmen führen Gutscheinaktionen durch.

*Welche Gutscheinaktionen kennen Sie?  
Worauf ist bei der Handhabung von Gutscheinen besonders zu achten?*

Stellen Sie sich vor, es ist gerade Vorweihnachtszeit.  
*Mit welchen Maßnahmen können Sie Kunden in eine Stimmung versetzen, dass sie in der Apotheke Weihnachtsgeschenke kaufen?*

Stellen Sie sich vor, es ist Anfang Mai.  
*Mit welchen Maßnahmen können Sie Kunden anregen, dass sie Muttertagsgeschenke in der Apotheke kaufen?*

Stellen Sie sich vor, Ihr Lehrbetrieb wird in Kürze das 25-jährige Firmenjubiläum feiern.  
*Bringen Sie Ideen ein, wie dieses Jubiläum werbewirksam gestaltet werden könnte.*

Ein Beratungstag für Schüßler Salze soll angekündigt werden.

*Nennen Sie Textelemente für einen Handzettel, mit dem Sie auf den Beratungstag hinweisen.*

Stellen Sie sich vor, Sie sind auf einer Städtereise und bummeln durch eine Fußgängerzone.  
*Wie muss Ihrer Meinung nach ein Apothekenschaukasten gestaltet sein, damit es Ihre Aufmerksamkeit anzieht und Ihr Interesse weckt?*

## Verkaufsvorbereitung

Stellen Sie sich vor, es ist kurz vor einem Wochenenddienst.

*Welche Maßnahmen können Sie treffen, damit dieser Dienst möglichst reibungslos ablaufen kann?*

- ? *Nennen Sie Tätigkeiten, die in der Früh vor dem Öffnen der Apotheke zu erledigen sind, bis die ersten Kunden bedient werden können.*
- ? *Nennen Sie verschiedene Utensilien, die im Nahbereich des Tara-Verkaufsplatzes vorhanden sein sollen, damit der Verkauf reibungslos ablaufen kann.*

Einige Artikel des Apothekensortiments sollten tunlichst in der Nähe des Tara-Verkaufsplatzes griffbereit vorhanden sein.

*Welche sind dies? Warum sollen sie an diesem Lagerort aufbewahrt sein?*

In Ihrem Lehrbetrieb gibt es viele Prospekte mit Informationen für Kunden.

*Wie ordnen Sie dieses Informationsmaterial so, dass es rasch gefunden und zielgerichtet eingesetzt werden kann?*

Ein Kunde legt mehrere Kassenrezepte vor. Es sind einige Arzneispezialitäten und magistral anzufertigende Salben verordnet.  
Der Kunde möchte alles am nächsten Tag abholen.

*Erklären Sie, wie Sie die Besorgung vorbereiten und im Warenwirtschaftssystem erfassen.*

Welche Funktion hat ein gesonderter Lagerort für Schnelldreher?

*Durch welche Maßnahmen können Sie dazu beitragen, dass dieser Lagerort optimal genutzt wird?*

Sie erfahren vom Großhandel, dass ein häufig verkaufter Artikel in den kommenden drei Wochen nicht lieferbar sein wird.

*Mit welchen Maßnahmen können Sie dazu beitragen, dass Ihrem Lehrbetrieb dadurch möglichst wenig Zusatzaufwand entsteht?*

Ein Arzt bestellt eine größere Menge an Verbandstoffen, Impfstoffen und Arzneimitteln. Sie stellen fest, dass ein Teil der Artikel auf Lager ist, ein anderer Teil hingegen besorgt werden muss.

*Wie bearbeiten Sie diesen Auftrag, dass auch andere Teammitglieder über den jeweiligen Auftragsstatus informiert sind und den Geschäftsfall jederzeit übernehmen können?*

In Ihrem Lehrbetrieb ist Brusttee nach dem ÖAB zu 50 und 100 g üblicherweise vorabgepackt vorrätig. Momentan sind beide Vorräte aufgebraucht.

*Wie gehen Sie vor, wenn Sie für Nachschub sorgen sollen?*

- ? *Beschreiben Sie, welche unterschiedlichen Arten von Etiketten Sie in Ihrem Lehrbetrieb vorrätig haben und wo welche verwendet werden.*

- ? Ein Kunde verlangt 50 g Frauenmanteltee. Dieser Tee ist in Ihrem Lehrbetrieb noch nicht vorabgepackt.  
Nennen Sie die einzelnen alle Arbeitsschritte, die Sie vornehmen, bis der Tee verkaufsfertig ist.

Zum Herstellen von magistralen Zubereitungen braucht die Apotheke allerlei Gefäße und Packmaterial.

*Welche sind das?*

*Wie sorgen Sie dafür, dass es zu keinen Engpässen kommt.*

In Ihrem Lehrbetrieb gibt es vielerlei Produktinformationen von Firmen.

*Wie ordnen Sie das Informationsmaterial so, dass alle Teammitglieder einfach und rasch darauf zugreifen können?*

Ein Kunde möchte eine Ringelblumensalbe bestellen, deren Namen Sie noch nie gehört haben.

Was unternehmen Sie, um herauszufinden, um welches Produkt es sich handelt und ob Sie es besorgen können?

## Warenverkauf und Kundenberatung

Eine Mutter möchte für ihre Familie Sonnenschutzmittel kaufen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine ältere Dame möchte ein Mittel zur Körperpflege, weil ihre Haut so trocken ist.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Frau erzählt, dass sie bei ihrem Kind Kopfläuse entdeckt hat.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Lehrerin sucht Rat bei Ihnen. Mehrere Kinder in ihrer Klasse haben Kopfläuse. Sie will sich selbst schützen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine ältere Dame leidet in letzter Zeit häufig unter Hitzewallungen und Stimmungsschwankungen.

*Welche Fragen stellen Sie? Wie beraten Sie sie?*

Eine junge Frau möchte ihrer Oma zum Geburtstag ein Geschenk aus der Apotheke besorgen.

*Welche Fragen stellen Sie der Kundin, damit sie zu einer guten Entscheidung kommt.*

Eine Mutter möchte für ihren Sohn etwas Geeignetes finden, damit er seine in letzter Zeit aufgetretenen Pickel in den Griff bekommt.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde, der viel Sport betreibt, leidet in letzter Zeit unter nächtlichen Wadenkrämpfen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Mutter sucht Rat, weil ihr Baby in letzter Zeit gelegentlich Blähungen hat.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Mann möchte etwas gegen eine Warze auf der Ferse unternehmen, die ihn irritiert.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin erzählt, dass sie gestern zu viel und zu fett gegessen hat. Sie möchte nun einen Tee, um ihre Beschwerden zu lindern.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde soll für seine Mutter Ginsengkapseln besorgen. Er will wissen, wie sie wirken und ob er sie auch selbst nehmen kann.

*Welche Auskunft geben Sie?*

Eine Kundin klagt, dass sie an Hämorrhoiden leidet. Sie möchte sie auf natürliche Weise und mit pflanzlichen Mitteln behandeln.

*Welche Fragen stellen Sie? Was können Sie ihr empfehlen? Welche Tipps geben Sie ihr?*

Ein Kunde klagt über Halskratzen und Heiserkeit. Er möchte etwas zum Lutschen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*



Eine Mutter möchte einen Badezusatz für ihr kleines Kind, das in letzter Zeit unter trockener Haut leidet.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine junge Frau mit einer Sonnenallergie in der Vorgeschichte sucht ein passendes Sonnenschutzmittel für ihren bevorstehenden Badeurlaub.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen? Welche Tipps können Sie geben?*

Ein älterer Mann, der wegen Sonnenlicht bedingter Hautschäden schon in hautärztlicher Behandlung war, erkundigt sich nach einem besonders guten Sonnenschutzmittel.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin möchte den Husten ihrer 3-jährigen Tochter auf natürliche Weise und mit pflanzlichen Mitteln behandeln.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen? Wann empfehlen Sie einen Arztbesuch?*

Ein Kunde möchte seinen Schnupfen mit Inhalieren bekämpfen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde möchte Verbandsmaterial kaufen, um kleinere Verletzungen im Haushalt sofort versorgen zu können.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde leidet bei Hitze, Sonne und Wind unter brennenden, irritierten Augen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Kundin erzählt, dass sie Verkäuferin ist und im Sommer immer an geschwollenen Beinen leidet.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein älterer Herr hat auf einem Zehennagel einen Nagelpilz entdeckt.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Frau sucht für ihren Mann ein Mittel zur Stärkung des Immunsystems, weil er in der letzten Zeit immer wieder an Erkältungen leidet.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine junge Frau hat seit kurzem Schlafstörungen.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Kunde hat nach der Einnahme eines Antibiotikums einen leichten Durchfall.

*Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Frau sucht Rat, weil sie seit kurzem einen geschwollenen Knöchel hat.

*Welche Fragen stellen Sie? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Ein Mann hat beim Fahren mit dem Cabrio einen leichten Sonnenbrand im Gesicht bekommen.

*Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Eine Frau hat von ihrem Augenarzt ein Lutein enthaltendes Nahrungsergänzungsmittel empfohlen bekommen. Sie möchte nähere Informationen dazu.

*Wie geben Sie Auskunft? Welche Produkte können Sie empfehlen?*

Immer mehr Apotheken bieten Kundenkarten an.  
Wie können Sie Informationen aus der Kundenkartei bei der Beratung nutzen?

? *Mit welchen Maßnahmen können Sie dazu beitragen, dass aus Ihren Laufkunden tunlichst Stammkunden werden?*

Eine Kundin möchte etwas gegen ihre Einschlafprobleme. "Etwas Homöopathisches, also pflanzlich eben, Bachblüten oder so etwas...", sagt sie.

*Erklären Sie ihr mit einfachen Worten, worin sich diese Produktkategorien voneinander unterscheiden.*

Ein alter Stammkunde, der sich immer nur von einer bestimmten Kollegin bedienen lässt, ist enttäuscht und unwillig, weil diese gerade nicht da ist und Sie ihn heute bedienen möchten.

*Wie können Sie vorgehen, damit der Kunde Vertrauen zu Ihnen fasst?*

Eine Kundin interessiert sich für eine selbstbräunende Körpermilch, damit ihre Haut bei ihrem Badeurlaub gleich von Beginn an schön braun ist.

*Welche Produkte können Sie ihr empfehlen? Welche Anwendungstipps können Sie ihr geben?*

Eine junge Frau möchte ein Händedesinfektionsmittel kaufen.  
*Welche Produkte können Sie ihr empfehlen? Welche Tipps können Sie ihr geben?*

Ein Kunde ist ungeduldig und will nicht verstehen, warum er zwei magistral anzufertigende Salben nicht sofort mitnehmen kann und warum er später noch einmal kommen soll.

*Wie schaffen Sie bei diesem Kunden Verständnis dafür?  
Wie können Sie ihm die Zeit in der Apotheke angenehmer machen, wenn er warten möchte?*

## Zusatzverkauf

Eine Kundin kauft ein spezielles Shampoo, weil ihr in letzter Zeit die Haare ausgehen.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft ein Shampoo gegen Läuse.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft ein Preiselbeer / Cranberry-Produkt.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft eine Anti-Aging Creme.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Ein junges Mädchen kauft einen Stift zum Abdecken von Pickeln.

*Was können Sie dieser Kundin zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft ein Hühneraugenpflaster.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Eine schwangere Frau kauft ein Nahrungsergänzungsmittel für Schwangere und Stillende.

*Auf welche zusätzlichen Angebote können Sie sie aufmerksam machen?*

Eine Kundin kauft ein Nahrungsergänzungsmittel gegen brüchige Fingernägel.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Ein Kunde kauft Pflaster zum Abdecken seiner Fieberblase.

*Was können Sie ihm zusätzlich empfehlen?*

Ein Tennisspieler kauft eine Handgelenksbandage.

*Was können Sie ihm zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft eine Packung Pflasterstrips.

*Was können Sie ihr zusätzlich empfehlen?*

Eine Kundin kauft eine Packung Wundauflagen.

*Wofür könnte sie sich zusätzlich auch interessieren?*

Ein Kunde kauft ein kühlendes Gel gegen Sonnenbrand.

*Was können Sie ihm zusätzlich empfehlen?*

*Welche Bereiche im Verkaufsraum der Apotheke eignen sich besonders, um Impulse für einen Zusatzverkauf zu fördern?*

*Welche Artikel sollten dort vorzugsweise gelagert werden?*

## Behandlung von Reklamationen

Ein Kunde äußert seinen Unmut über ein angeblich mangelhaftes Warenlager. Immer, so behauptet er, muss er zwei Mal kommen, bis er die von ihm gewünschten Artikel erhält.

*Wie gehen Sie mit diesem Einwand um?*

Ein Kunde bringt ein Blutdruckmessgerät, das seinen Angaben zufolge nicht mehr funktioniert.  
*Wie gehen Sie vor?*

Eine Kundin beschwert sich, dass sie mit ihrem Krankenkassenrezept diesmal statt zwei Packungen nur eine bekommen hat.

*Wie gehen Sie auf diesen Einwand ein?*

Ein Kunde beschwert sich, dass ihm bei seinem letzten Einlösen von Rezepten ein Arzneimittel zu wenig mitgegeben wurde.

*Wie gehen Sie auf diesen Einwand ein?*

Ein Kunde, der im Vorjahr keine Rezeptgebühr zu zahlen hatte, will nicht verstehen, dass er im neuen Jahr wieder für seine Medikamente zahlen soll.

*Wie erklären Sie dem Kunden den Sachverhalt?*

Ein Kunde will einen für ihn besorgten Artikel wie vereinbart abholen.

Sie stellen nun fest, dass der Artikel vom Großhandel nicht mitgeliefert wurde.

*Wie überbringen Sie die schlechte Nachricht?*

Eine Kundin beschwert sich am Telefon, dass sie diesmal ein anderes Blutdruckmittel bekommen hat als sie es sonst gewohnt war.

*Beschreiben Sie, wie ein Gespräch ablaufen könnte, das zur Klärung des Sachverhaltes beiträgt.*

Die bestellte Ware eines Kunden ist vom Hersteller derzeit nicht lieferbar.

*Wie erklären Sie dies dem Kunden?*

Sie erfahren, dass der Chefarzt für ein bereits abgegebenes Arzneimittel keine Bewilligung erteilt hat. Der Kunde hat zuvor nur die Rezeptgebühr bezahlt.

*Wie gehen Sie beim Überbringen der schlechten Nachricht vor?*

Eine Kundin beschwert sich, dass sie auf eine Hautcreme, die ihr eine Kollegin von Ihnen empfohlen hat, leichten Juckreiz und Rötungen bekommen hat.

*Wie reagieren Sie auf diese Beschwerde?*

Eine Kundin stellt fest, dass der Preis eines Freiwahlartikels am Regal günstiger gekennzeichnet war, als der Betrag, der dann tatsächlich verrechnet wurde.

*Wie gehen Sie in diesem Fall vor?*

Ein Kunde beschwert sich, dass ein Produkt, das er unlängst gekauft hat, ein sehr kurzes Ablaufdatum hat.

*Wie gehen Sie in diesem Fall vor?*

Sie haben einem Kunden irrtümlich eine Packung zu viel verrechnet, dieser reagiert wütend.

*Beschreiben Sie, wie Sie vorgehen, um den Fehler wieder gut zu machen.*

Eine Kundin möchte einen Grippeimpfstoff, den sie am Vortag in der Apotheke gekauft hat, wieder zurückgeben, weil der Arzt sie mit einem Impfstoff aus seinem eigenen Vorrat geimpft hat.  
*Beschreiben Sie, wie das Gespräch ablaufen könnte.*

Eine Kundin beschwert sich. Sie hat von Ihrer Kollegin am Telefon die Auskunft bekommen, ein von ihr gesuchter Artikel sei nicht lieferbar. In einer anderen Apotheke hat sie diesen aber bekommen.  
*Wie gehen Sie auf diese Beschwerde ein?*

Eine Kundin beschwert sich, dass eine von ihr gekaufte Antifaltencreme in einem anderen Geschäft preisgünstiger angeboten wurde.  
*Wie gehen Sie auf diese Beschwerde ein?*

Ein Kunde kommt, um ein eigens für ihn bestelltes Produkt abzuholen. Da zeigt sich, dass bei der Bestellung irrtümlich ein falscher Artikel angefordert wurde.  
*Wie überbringen Sie die schlechte Nachricht?  
Was können Sie unternehmen, dass derartige Fehler nicht passieren oder möglichst früh entdeckt werden?*

Ein Kunde ruft an und beschwert sich, weil die Creme, die er sich schon öfter hat anfertigen lassen, diesmal anders riecht und aussieht.  
*Wie gehen Sie auf diesen Einwand ein?*

Ein Kunde beschwert sich, weil ein Artikel seit dem letzten Einkauf teurer geworden ist.  
*Wie gehen Sie auf diesen Einwand ein?*

Eine Kundin kommt zu Ihnen und beschwert sich, Sie hätten ihr zu wenig Wechselgeld retour gegeben.  
*Wie reagieren Sie auf diesen Einwand?*

Ein Kunde kommt mit einem elektronisch messenden Fieberthermometer und reklamiert, weil dieses nicht richtig anzeigt.  
*Wie könnten Sie in diesem Fall am zielführendsten vorgehen.*

Eine Kundin zweifelt an der Messgenauigkeit des Blutdruckmessgerätes in der Apotheke. Denn die Werte sind stets höher als wenn sie zu Hause den Blutdruck misst.  
*Wie reagieren Sie auf diesen Einwand?*

Eine Kundin beschwert sich, dass eine Kollegin das letzte Mal so unfreundlich zu ihr war.  
*Wie gehen Sie mit dieser Beschwerde um?*

Eine Kundin ist misstrauisch, weil ein Kosmetikartikel, den sie seit langem verwendet und nachkaufen will, nun anders aussieht und anders verpackt ist.

*Wie behandeln Sie einen solchen Fall?*

In Ihrem Lehrbetrieb werden zu Weihnachten an Stammkunden kleine Geschenke verteilt. Eine Stammkundin kommt zu spät. Alle Geschenke sind schon vergeben. Sie ist etwas enttäuscht.  
*Wie reagieren Sie?*

Eine Passantin beschwert sich, weil der Boden im Eingangsbereich so rutschig ist, dass sie beinahe gestürzt wäre.

*Wie gehen Sie auf diese Beschwerde ein?  
Was können Sie unternehmen, dass dies nicht wieder vorkommt?*