

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	XI
Lernfeld 1: Die eigene Apotheke präsentieren	2
1.1 Ursprünge der deutschen Apotheke	2
1.2 Das öffentliche Gesundheitswesen	3
1.3 Apotheke und Recht	6
1.4 Kaufmännische Aufgaben und Vorschriften	14
1.5 Die Telematikinfrastruktur	15
1.6 Von außen betrachtet	16
1.7 Eine Präsentation vorbereiten	19
1.8 QMS – Grundlagen der Qualitätswissenschaft	20
Lernfeld 2: Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	28
2.1 PKA und ihre Aufgaben in der Apotheke	28
2.2 Der Ausbildungsberuf PKA	28
2.3 Arbeitsrechtliche Bestimmungen	34
2.4 Gesetzliche Sozialversicherung	37
2.5 Wer arbeitet, zahlt Steuern	41
2.6 Datenschutz und Schweigepflicht	43
2.7 Sicherheit ist das A und O	47
2.8 Erste Hilfe und Notfallplan	55
2.9 Achten Sie auf sich!	57
2.10 Chancen für PKA	63
Lernfeld 3: Waren beschaffen	68
3.1 Das Warenlager	68
3.2 Was muss bestellt werden? – Das Sortiment der Apotheke	73
3.3 Fachrechnen	107
3.4 Einkauf und Bestellung	114
3.5 Lieferanten und Bestellwege für Apotheken	122
3.6 Warenwirtschaftssysteme	124
3.7 Optimierung des Beschaffungsprozesses	126
3.8 Datensicherung	127
3.9 QMS-Prozessbeschreibung	128
Lernfeld 4: Wareneingang bearbeiten	132
4.1 Grundlagen der Warenannahme	132
4.2 Besonderheiten beim Wareneingang	137
4.3 Wegräumen der Ware	148
4.4 Abschluss des Wareneingangs	150
4.5 Entsorgen der Verpackungen	163
4.6 QMS-Prozessbeschreibung: Wareneingang	164

1

2

3

4

Lernfeld 5: Waren lagern	168
5.1 Gesetzliche Vorschriften zur Lagerhaltung	168
5.2 Lagerung von Arzneimitteln	171
5.3 Lagerung von Medizinprodukten	174
5.4 Lagerung von Gefahrstoffen	175
5.5 Sonderlagerorte	178
5.6 Kommissionierung von Waren	180
5.7 Betriebswirtschaftliche Aspekte der Lagerung	182
5.8 Controlling mit Lagerkennzahlen	189
5.9 Entsorgen von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial	190
5.10 QMS-Prozessbeschreibung: Waren lagern	190

Lernfeld 6: Sortiment gestalten und Waren präsentieren	196
6.1 Sortiment und Produktpalette	196
6.2 Grundlagen der Sortimentsplanung	197
6.3 Rechtliche Vorgaben für die Warenpräsentation	198
6.4 Warenpräsentation in der Offizin	203
6.5 Schaufenstergestaltung	210
6.6 QMS-Prozessbeschreibung: Schaufensterdekoration	215

Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten	218
7.1 Kundengespräche führen	218
7.2 Apothekenübliche Waren	229
7.3 Gesundheitsleistungen in der Apotheke	314

Lernfeld 8: Liquidität sichern	344
8.1 Rechtsformen mit Haftungsbedingungen	344
8.2 Überwachung des Zahlungsverkehrs	345
8.3 Kassenabrechnung	349
8.4 Grundlagen der Buchführung	350
8.5 Jahresabschluss	353

Lernfeld 9: Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen	360
9.1 Das Rezept	360
9.2 Kosten und Kostenträger	376
9.3 Arzneilieferverträge und Rabattverträge	383
9.4 Genehmigungsanträge stellen	386
9.5 Abgabe auf Rezept	387
9.6 Sprechstundenbedarf	391
9.7 Rezepte für die Abrechnung vorbereiten	392
9.8 Retaxationen bearbeiten	393
9.9 Versand verschreibungspflichtiger Arzneimittel	394

Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken 398

10

10.1	Fachbegriffe in Labor und Rezeptur.....	398
10.2	Bücher und Datenbanken	400
10.3	Geräte in Labor und Rezeptur.....	402
10.4	Eichrecht	408
10.5	Lagerung der Arzneistoffe in Labor und Rezeptur	409
10.6	Gefahrstoffe in Labor und Rezeptur.....	411
10.7	Wasser in der Rezeptur.....	412
10.8	Wichtige Hygieneregeln.....	413
10.9	Herstellung von Arzneimitteln in der Apotheke.....	419
10.10	Berechnungen zur Herstellung von Arzneimitteln.....	422
10.11	Abgabebehältnisse für Arzneimittel	426
10.12	Kennzeichnung eines Rezepturarzneimittels.....	429
10.13	Preisberechnung in der Rezeptur	433
10.14	Arzneimittelrisiken melden	436
10.15	Das Zentrallaboratorium Deutscher Apotheker.....	437

Lernfeld 11: Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen 442

11

11.1	Grundregeln der Kommunikation.....	442
11.2	Kundentypen erkennen und ansprechen.....	451
11.3	Konflikte austragen, Kompromisse finden	454
11.4	Wie sage ich es nur?	456
11.5	Reklamationen und Beschwerden	460
11.6	Diskretion und Schweigepflicht	464
11.7	Teambesprechungen und Personalplanung.....	464
11.8	Der Blick in den Spiegel.....	470

Lernfeld 12: Ein Marketingprojekt durchführen 476

12

12.1	Bedeutung des Marketings in der Apotheke.....	476
12.2	Den Markt analysieren	476
12.3	Bereiche des Marketings.....	477
12.4	Marketing-Rahmenbedingungen.....	479
12.5	Festlegung von Marketingzielen.....	482
12.6	Marketinginstrumente	482
12.7	Projektideen verwirklichen	485
12.8	Budgetierungen.....	486
12.9	Aktionspreise kalkulieren.....	487
12.10	Werbematerialien.....	487
12.11	Schaufenster- und Offizingestaltung.....	489
12.12	Durchführung einer Aktion.....	492
12.13	Messung der Kundenzufriedenheit.....	492

Lernfeld 13: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren 500

13

13.1	Steuern	500
13.2	Das Konto.....	502
13.3	Geld und Zahlungen.....	502
13.4	Roh- und Reingewinn berechnen	505
13.5	Controlling	506
13.6	Aufbewahrungsfristen für Unterlagen.....	508

Anhang..... 510

A

Übersicht über die Lernfelder und deren Inhalte	510
Berufsausbildungsvertrag für PKA	516
Ausbildungsplan für PKA.....	520
Ausbildungsplan: Zeitliche Gliederung.....	523
Aufbewahrungsfristen für Unterlagen zur Dokumentation	531
Englisch-Vokabeln	532
Maße und Gewichte	544
Bildnachweis.....	545
Sachregister	550
Die Autoren.....	576