

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	XI

Lernfeld 1: Die eigene Apotheke präsentieren

1

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

2

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

3

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

4

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

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken

10

	398
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 Abgabebehälter 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

11

	442
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

12

	476
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