

BOG 31.0 Betriebsorganisation		Qualitätsmanagement	
Lernziele		Berufliche Praxissituation	
Aufgaben und Instrumente des betrieblichen Qualitätsmanagements erläutern		<p>Im Rahmen eines Mystery Shoppings bekommt Ihre Apotheke eine ungenügende Bewertung. Sie werden in ein paar Wochen nochmals getestet. Bis dahin haben Sie Zeit, die Punkte aufzuarbeiten und das Team zu schulen. Sie erhalten von Ihrer Chefin den Auftrag, Massnahmen einzuleiten.</p>	
Fragen/Aufgaben	Erwartete Ergebnisse/ Bewertungskriterien	Bemerkungen zur Kandidatenleistung / Begründung der Bewertungen	
Wie gehen Sie in der Situation vor?	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse, was nicht gut war - Punkte herausholen, welche besonders schlecht waren und planen, was man mit dem Team schulen will - Interne Schulung vorbereiten - Mystery Shopping üben - evtl. selber üben 		
Welches sind die Prozesse, die für das Mystery Shopping dringend geschult werden müssen? Welche Methoden verwenden Sie?	<ul style="list-style-type: none"> - Z.B. Prozess Rezeptverkauf - Prozesse sind Teil des QMS - Evtl. Rollenspiel 		
Was bezweckt ein Qualitätsmanagementsystem?	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben und Instrumente des Qualitätsmanagements aufzeigen - Gliederung - Sicherstellung der Qualität auf allen Ebenen 		
Welche verschiedenen Arbeitsabläufe sind definiert?	<ul style="list-style-type: none"> - Formulare / Arbeitsanweisungen, um gleichbleibende Qualität sicherzustellen - Struktur einer SOP beschreiben z.B. Ziel und Zweck; Beschreibung des Ablaufes; Zuständigkeit, Dokumentation; mitgeltende Unterlagen 		
		Situationsnote _____ (ganze oder halbe Note)	

BOG 32.0 Betriebsorganisation		Arbeitstechnik und Kreativität	
Lernziele		Berufliche Praxissituation	
Die eigene Arbeit mit den entsprechenden Hilfsmitteln planen und organisieren sowie systematisch, effizient und qualitätsbewusst ausführen		<p>Sie arbeiten als PBA mit einem Pensum von 80% und haben jeweils am Mittwoch frei. In der nächsten Woche steht Ihnen eine sehr arbeitsintensive Zeit in der Apotheke bevor. Ihr Arbeitsvolumen wird überdurchschnittlich hoch sein. Sie wollen mit Hilfe einer gezielten Arbeitsplanung alle Aufträge rechtzeitig erledigen.</p>	
Fragen/Aufgaben	Erwartete Ergebnisse/ Bewertungskriterien	Bemerkungen zur Kandidatenleistung / Begründung der Bewertungen	Note
Wie gehen Sie vor, um alle Aufträge rechtzeitig bis Ende Woche zu erledigen?	<ul style="list-style-type: none"> - Klare Ziele festlegen - Prioritäten setzen - Persönliche Tagesarbeitspläne mit der ALPEN-Methode erstellen 		
Wie setzen Sie die Prioritäten richtig?	<ul style="list-style-type: none"> - Eisenhower-Prinzip anwenden - C-Aufgaben konsequent an andere Mitarbeitende delegieren 		
Wie können Sie die Arbeitszeit optimal nutzen?	<ul style="list-style-type: none"> - Persönliche Leistungskurve beachten (z.B. Vormittag wichtige Teilaufgaben lösen) - Pareto-Kurve berücksichtigen (weg vom Perfektionismus) 		
Was unternehmen Sie, wenn die Arbeitszeit zur Erfüllung der Aufträge nicht ausreicht?	<ul style="list-style-type: none"> - Notfalls auf freien Mittwoch verzichten und ausnahmsweise Überstunden leisten - Tagesarbeitszeit verlängern - Mitarbeiterinnen um Unterstützung bitten - Arbeiten mit niedriger Priorität auf übernächste Woche verschieben 		
		Positionsnote _____ (ganze oder halbe Note)	

BOG 33.0 Betriebsorganisation		Betriebliche Sicherheit	
Lernziele		Berufliche Praxissituation	
Massnahmen für die Betriebs- und Arbeitssicherheit sowie für den Gesundheitsschutz festlegen und überwachen (EKAS-Richtlinien umsetzen)		Bei der Entsorgung von Patientenretouren hat sich letzte Woche eine Lernende im 3. Lehrjahr an einer Brechampulle (Dynamisan ®) am Finger verletzt. Sie musste deswegen zum Arzt und eine Antibiotikum-Behandlung machen. Ihre Aufgabe ist es, solche Unfälle zukünftig zu verhindern.	
Fragen/Aufgaben	Erwartete Ergebnisse/ Bewertungskriterien	Bemerkungen zur Kandidatenleistung / Begründung der Bewertungen	Note
Wie können solche Unfälle verhindert werden?	<ul style="list-style-type: none"> - Entsorgung konzentriert vornehmen - Eigenschutz ist obligatorisch, PSA - Spezielle Handschuhe beim Entsorgen tragen 		
Welche Unfälle passieren bei Entsorgungen leider auch noch?	<ul style="list-style-type: none"> - Nadel-Stich-Verletzungen - Verätzungen => Chemikalien vorsichtig sortieren 		
Was beachten Sie im Umgang mit Spritzen? Was bedeutet «Recapping verboten»?	<ul style="list-style-type: none"> - Spritzen stets direkt in Spritzenbox entsorgen - Recapping vermeiden, ein Wiederaufsetzen der Schutzhülle vermeiden 		
Wer alles trägt Verantwortung für eine korrekte Entsorgung in der Apotheke?	<ul style="list-style-type: none"> - Fachtechnisch verantwortliche Person - Sicherheitsbeauftragte - Verwaltungsorgan der Firma - Jeder Mitarbeiter im Rahmen seiner Kenntnisse und Ausbildung 		
		Situationsnote _____ (ganze oder halbe Note)	