

# PKA 26

Das Lehrbuch für Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte

Bearbeitet von  
Martina Busch, Martina Schiffter-Weinle

26., aktualisierte und erweiterte Auflage 2017. Buch. XIII, 582 S. Gebunden

ISBN 978 3 7692 6893 5

Format (B x L): 19,3 x 27 cm

Gewicht: 1656 g

Weitere Fachgebiete > Chemie, Biowissenschaften, Agrarwissenschaften >  
Pharmazie > Apothekenwesen, Apothekenpraxis

Zu Leseprobe

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of increasing size. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Abkürzungsverzeichnis .....	XI

### Lernfeld 1: Die eigene Apotheke präsentieren ..... 2

1

1.1 Ursprünge der deutschen Apotheke .....	4
1.2 Das öffentliche Gesundheitswesen .....	5
1.3 Apotheke und Recht .....	9
1.4 Kaufmännische Aufgaben und Vorschriften .....	18
1.5 Von außen betrachtet .....	19
1.6 Eine Präsentation vorbereiten .....	22
1.7 QMS – Grundlagen der Qualitätswissenschaft .....	23

### Lernfeld 2: Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten ..... 28

2

2.1 PKA und ihre Aufgaben in der Apotheke .....	30
2.2 Ausbildungsberuf „Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte“ .....	31
2.3 Arbeitsrechtliche Bestimmungen .....	37
2.4 Gesetzliche Sozialversicherung .....	41
2.5 Wer arbeitet, zahlt Steuern .....	44
2.6 Datenschutz und Schweigepflicht .....	46
2.7 Sicherheit ist das A und O .....	48
2.8 Erste Hilfe und Notfallplan .....	60
2.9 Achten Sie auf sich! .....	62
2.10 Chancen für PKA .....	78

### Lernfeld 3: Waren beschaffen ..... 82

3

3.1 Das Warenlager .....	84
3.2 Was muss bestellt werden? – Das Sortiment der Apotheke .....	88
3.3 Fachrechnen .....	124
3.4 Einkauf und Bestellung .....	130
3.5 Lieferanten und Bestellwege für Apotheken .....	139
3.6 Warenwirtschaftssysteme .....	142
3.7 Optimierung des Beschaffungsprozesses .....	143
3.8 Datensicherung .....	145
3.9 QMS-Prozessbeschreibung .....	146

### Lernfeld 4: Wareneingang ..... 148

4

4.1 Grundlagen der Warenannahme .....	150
4.2 Besonderheiten beim Wareneingang .....	155
4.3 Wegräumen der Ware .....	170
4.4 Abschluss des Wareneingangs .....	172
4.5 Entsorgen der Verpackungen .....	186
4.6 QMS-Prozessbeschreibung: Wareneingang .....	186

<b>Lernfeld 5: Waren lagern</b> .....	188
5.1 Gesetzliche Vorschriften zur Lagerhaltung .....	190
5.2 Lagerung von Arzneimitteln .....	194
5.3 Lagerung von Medizinprodukten .....	196
5.4 Lagerung von Gefahrstoffen .....	196
5.5 Sonderlagerorte .....	200
5.6 Kommissionierung von Waren .....	203
5.7 Betriebswirtschaftliche Aspekte der Lagerung .....	205
5.8 Controlling mit Lagerkennzahlen .....	212
5.9 Entsorgen von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial .....	213
5.10 QMS-Prozessbeschreibung: Waren lagern .....	214

<b>Lernfeld 6: Sortiment gestalten und Waren präsentieren</b> ....	218
6.1 Sortiment und Produktpalette .....	220
6.2 Grundlagen der Sortimentsplanung .....	221
6.3 Rechtliche Vorgaben für die Warenpräsentation .....	222
6.4 Warenpräsentation in der Offizin .....	226
6.5 Schaufenstergestaltung .....	233
6.6 QMS-Prozessbeschreibung: Schaufensterdekoration .....	238

<b>Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten</b> .....	240
7.1 Kundengespräche führen .....	242
7.2 Apothekenübliche Waren .....	252
7.3 Gesundheitsleistungen in der Apotheke .....	333

<b>Lernfeld 8: Liquidität sichern</b> .....	352
8.1 Rechtsformen mit Haftungsbedingungen .....	354
8.2 Überwachung des Zahlungsverkehrs .....	355
8.3 Kassenabrechnung .....	359
8.4 Grundlagen der Buchführung .....	359
8.5 Jahresabschluss .....	363

<b>Lernfeld 9: Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen</b> .....	368
9.1 Das Rezept .....	370
9.2 Kosten und Kostenträger .....	382
9.3 Arzneilieferverträge und Rabattverträge .....	390
9.4 Genehmigungsanträge stellen .....	392
9.5 Abgabe auf Rezept .....	392
9.6 Sprechstundenbedarf .....	396
9.7 Rezepte für die Abrechnung vorbereiten .....	398
9.8 Retaxationen bearbeiten .....	399
9.9 Versand verschreibungspflichtiger Arzneimittel .....	400

## Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken ..... 402

10

10.1 Fachbegriffe in Labor und Rezeptur .....	404
10.2 Bücher und Datenbanken .....	406
10.3 Geräte in Labor und Rezeptur .....	408
10.4 Eichrecht .....	414
10.5 Lagerung der Arzneistoffe in Labor und Rezeptur .....	415
10.6 Gefahrstoffe in Labor und Rezeptur .....	417
10.7 Wasser in der Rezeptur .....	419
10.8 Wichtige Hygieneregeln .....	420
10.9 Herstellung von Arzneimitteln in der Apotheke .....	424
10.10 Berechnungen zur Herstellung von Arzneimitteln .....	428
10.11 Abgabebehälter für Arzneimittel .....	431
10.12 Kennzeichnung eines Rezepturarzneimittels .....	434
10.13 Preisberechnung in der Rezeptur .....	438
10.14 Arzneimittelrisiken melden .....	440
10.15 Das Zentrallaboratorium Deutscher Apotheker .....	442

## Lernfeld 11: Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen ..... 444

11

11.1 Grundregeln der Kommunikation .....	446
11.2 Kundentypen erkennen und ansprechen .....	456
11.3 Konflikte austragen, Kompromisse finden .....	459
11.4 Wie sage ich es nur? .....	460
11.5 Reklamationen und Beschwerden .....	464
11.6 Diskretion und Schweigepflicht .....	468
11.7 Teambesprechungen und Personalplanung .....	469
11.8 Der Blick in den Spiegel .....	474

## Lernfeld 12: Ein Marketingprojekt durchführen ..... 478

12

12.1 Bedeutung des Marketings in der Apotheke .....	480
12.2 Den Markt analysieren .....	480
12.3 Bereiche des Marketings .....	481
12.4 Marketing-Rahmenbedingungen .....	483
12.5 Festlegung von Marketingzielen .....	485
12.6 Marketinginstrumente .....	486
12.7 Projektideen verwirklichen .....	489
12.8 Budgetierungen .....	490
12.9 Aktionspreise kalkulieren .....	491
12.10 Werbematerialien .....	491
12.11 Schaufenster- und Offizingestaltung .....	493
12.12 Durchführung einer Aktion .....	495
12.13 Messung der Kundenzufriedenheit .....	496

<b>Lernfeld 13: Geschäftsprozesse erfassen und auswerten .....</b>	<b>502</b>
13.1 Steuern .....	504
13.2 Das Konto.....	506
13.3 Geld und Zahlungen.....	507
13.4 Roh- und Reingewinn berechnen.....	509
13.5 Controlling .....	510
13.6 Aufbewahrungsfristen für Unterlagen.....	512

<b>Anhang .....</b>	<b>513</b>
Übersicht über die Lernfelder und deren Inhalte .....	514
Berufsausbildungsvertrag für PKA .....	520
Ausbildungsplan für PKA .....	524
Ausbildungsplan: Zeitliche Gliederung .....	527
Aufbewahrungsfristen für Unterlagen zur Dokumentation .....	535
Englisch-Vokabeln .....	536
Maße und Gewichte .....	547
Literatur und weiterführende Internetadressen .....	548
Bildnachweis.....	549
Sachregister .....	553
Die Herausgeberinnen.....	579
Die Autoren.....	580