

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

## 1. Lehrjahr

Handlungskompetenz	Lektionenzahl
f.1: Kundinnen und Kunden beraten	40

f.1: Kundinnen und Kunden beraten	<p><b>Beitrag üK 9</b></p> <p>f.1.8. TPA beraten Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen zu verschiedenen Themen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.1.19. TPA wenden die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Fallbeispielen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p> <p><b>Beitrag üK 12</b></p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p>
1. Lehrjahr, 40 Lektionen	<p><b>Vernetzung mit anderen Handlungskompetenzbereichen / Handlungskompetenzen:</b></p> <p><b>HK a.6:</b> Verbrauchsmaterial, Arznei- und Futtermittel bewirtschaften</p> <p><b>HKB b:</b> Betreuen von Tieren</p> <p><b>HKB c:</b> Begleiten von tierärztlichen Eingriffen</p> <p><b>HKB d:</b> Umsetzen von Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen</p> <p><b>HKB e:</b> Anfertigen von konventionellen Röntgenaufnahmen</p> <p><b>HKB f:</b> Betreuen von Kundinnen und Kunden</p> <p><b>HKB g:</b> Ausführen von Laborarbeiten</p> <p><b>HKB h:</b> Ausführen von tierspezifischen Behandlungen und Massnahmen</p>

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

<b>Typische Situation</b> Die TPA informiert die Kundin im Auftrag der Tierärztin über fallspezifische Haltungsbedingungen und Weiterbehandlungen zuhause. Sie erklärt der Kundin, welche Medikamente wie und wann gegeben werden müssen und vergewissert sich, dass die Kundin dies verstanden hat. Sie gibt die Anleitung schriftlich mit. Falls nötig macht die TPA einen Kontrolltermin ab. Bei Beratungen beantwortet sie allfällige Fragen. Sie zeigt Eigeninitiative, indem sie aktiv weitere Informationen und Produkte anbietet. Wenn eine Frage ihre Kompetenz oder Kenntnis übersteigt, wendet sie sich an ihre oder ihren Vorgesetzten. Sie sorgt für die Zufriedenheit der Kundin und für das Wohl des Tieres. Zudem beachtet sie wirtschaftliche und ökologische Gesichtspunkte sowie gesetzliche Vorschriften. Im Gespräch bleibt sie immer höflich und verwendet für die Situation geeignete Gesprächstechniken. Sie wendet die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation an.	
<b>Leistungsziele BFS</b> <b>f.1.7.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Verdauungsapparates <b>(K2)</b> . <b>f.1.10.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des endokrinen Systems <b>(K2)</b> . <b>f.1.13.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Schädels und des Zahnapparates bei Tieren <b>(K2)</b> . <b>f.1.15.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Immunologie <b>(K2)</b> . <b>f.1.16.</b> TPA erläutern die wichtigsten aktuellen Impfbestimmungen und –empfehlungen bei Tieren <b>(K2)</b> . <b>f.1.17.</b> TPA erläutern Anatomie, Physiologie und Pathologie des Urogenitalsystems <b>(K2)</b> . <b>f.1.19.</b> TPA erläutern die Grundregeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation <b>(K2)</b> . <b>f.1.20.</b> TPA erläutern verschiedene Kundentypen und entsprechend geeignete Gesprächstechniken <b>(K2)</b> .	<b>Lerninhalte</b> <b>f.1.7.</b> Anatomie des Verdauungstraktes (Mundhöhle, Oro-Nasopharynx, Speiseröhre, Magen, Dünndarm, Dickdarm, Rektum, Anus). Beschreibung der Adnexaldrüsen (C2) bei fleisch- und pflanzenfressenden Haustieren (Leber und Gallenblase, Bauchspeicheldrüse, Speicheldrüsen, Analdrüsen) Physiologie des Verdauungssystems, Physiologie der Verdauung, Assimilation von Nahrung und Nährstoffen, Chemische und mechanische Verdauung, Assimilation, Pfortader, Zellatmung Grundphysiologie der akzessorischen Drüsen, Funktionen von Leber, Gallenblase, Speicheldrüsen, exokriner Bauchspeicheldrüse, Analdrüsen <b>f.1.10.</b> Anatomie/Physiologie endokrines System: Hormone, Botenstoffe, Lebensvorgänge steuern, Einfluss auf Organe/Organsysteme, Bindung an Hormonrezeptoren, Zellantworten, Regelkreise, Hormontransport, Hormonabbau, Hormonale Steuerung, Regulationsmechanismen, Hypothalamus, Hypophyse, Epiphyse, Nieren/Nebennieren, weibliche/männliche Gonaden, Pankreas, Schilddrüse/Nebenschilddrüse, Gewebshormone wie Histamin, Serotonin, Erythropoetin, Hormonwirkungen bzw. Auswirkungen auf den Organismus <b>f.1.13.</b> Anatomie des Schädels, auf der Röntgenaufnahme sichtbare Strukturen (Schädelhöhle, max sup, max inf, Kiefergelenk, Orbita, Jochbein, Sinus, Gaumen, Nasenhöhlen. Paukenhöhlenarterie), Eustachische Röhre, Ohren. Anatomie des Zahnapparates: äußere und innere Struktur des Zahnes, Implantation des Zahnes.

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p>Physiologie der Zähne: Veränderungen, Bestimmung des Alters von Pferden/Kühen.</p> <p><b>f.1.15.</b> Anatomie/Physiologie des Immunsystems, des lymphatischen Systems, Lymphe, Lymphgefäße, Lymphgefäßssystem, Lymphatische Organe, Lymphknoten, Lymphknotenstationen, Thymus, Tonsillen, Milz, Peyer Plaques.</p> <p><b>f.1.16.</b> Pro und Contra Impfungen, Sinn und Zweck von Impfungen, Tierseuchen (hochansteckend, zu bekämpfende, auszurottende, zu überwachende), Zoonosen, aktive/passive Immunisierung, Simultanimpfung, Grundimmunisierung, Wiederholungsimpfung, Attenuierter Impfstoff, Totimpfstoff, Virosomenimpfstoff, Toxoidimpfstoff, Impfpläne, BVL-Richtlinien, Eintragungen/Unterschriften in Impfpässen und Impfzeugnissen, Dokumente, Heimtierpass, Pferdepass, Reisebestimmungen für Haustiere, Antikörperbestimmungen, Impftechniken (s.c., i.m., intranasal), Impfreaktionen, Nebenwirkungen, allergische Reaktionen, Umgang mit Impfstoffen, Lagerung, Einkauf</p> <p><b>f.1.17.</b> Makroskopische Anatomie der Harwege, Funktionen des Nephrons (ohne Angiotensin-Renin-Komplex), Harnweg-Pathologien, Nieren-/Harnsteine/Kristalle, Niereninsuffizienzen, Zystitis, Leptospirose. Makroskopische Anatomie des Fortpflanzungsapparates, hormonelle Zyklen (Hund, Katze, Kuh, Stute), Trächtigkeit, Geburt (Hund, Katze, Kuh, Stute, Nager)</p> <p><b>f.1.19.</b> Was ist Kommunikation, Kommunikationsmodell, die vier Seiten einer Nachricht bzw. Vier-Ohren-Prinzip, Erfolgsfaktoren (Klarheit, Empathie, Authentizität, Atmosphäre, Faktor Zeit, Motive, Ziele eines Gesprächs, Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation, was will ich sagen, gedächtnisgerechte Sprache, Sprachebene treffen, Prägnanz (knapp, treffend), Stimme, Aussprache, Lautstärke, Sprachmelodie, Sicherheits- und Unsicherheitsgesten, der erste Eindruck: Blickkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung, Distanzzonen, Outfit, Authentizität und Empathie ausstrahlen; Kommunikation am Telefon: schwierig, positive Gefühle vermitteln, Telefonzeiten, weshalb Telefon nicht lange klingeln lassen und Besetztzeichen vermeiden, Begrüßungsformel am Telefon, Freundlichkeit muss hörbar sein, Stimme, klare Aussagen, langsames Sprechen, Telefonnotizen,</p>
--	--

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p>Gesprächstechniken, Formen der Gesprächsführung, aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Fragetechniken (offene Fragen, geschlossene Fragen, informative Fragen, alternative Fragen, Suggestivfragen, Gegen-/Kontrollfragen), Kommunikationssperren/Blockaden, angemessener Kundenempfang, Höflichkeit, Offenheit, Verbindlichkeit, Ehrlichkeit</p> <p>Gesprächsarten: Beratungsgespräche, informative Gespräche, Verkaufsgespräche, Konfliktgespräche, Teamgespräche, Führung</p> <p><b>f.1.20.</b> Kundentypen/Kundengruppen: Kinder und Eltern, Betagte Menschen, Menschen mit anderem kulturellem Hintergrund, Menschen mit Beeinträchtigungen, ängstliche Menschen, «schwierige» Kunden, trauernde Kunden, Unentschlossene, Draufgänger, Vielredner, Angeber, Grobiane, Besserwisser, Kontaktarme/Verschlossene, Misstrauische, Emotionale und Tipps für den Umgang bzw. die Gesprächsführung</p>
<p><b>Ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Bildungsplan</b></p> <p>TPA erläutern Sachverhalte fachlich kompetent und adressatengerecht.</p> <p>TPA verwenden die medizinische Fachsprache in der Kommunikation mit der Tierärztin oder dem Tierarzt und in der medizinischen Korrespondenz.</p> <p>TPA sind sich der Ziele der Tierhaltung und der Ansprüche von Kundinnen und Kunden bewusst und handeln in diesem Sinne.</p> <p>TPA treten gegenüber Kundinnen und Kunden sicher auf und strahlen Empathie aus, damit diese ihnen ihr Tier gerne anvertrauen.</p> <p>TPA reagieren angepasst auf verschiedene Kundensituationen und stellen sich den diversen Herausforderungen. Sie tragen damit zur Sicherheit und zum Wohlbefinden von Mensch und Tier bei.</p>	

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

## 2. Lehrjahr

Handlungskompetenz	Lektionenzahl
f.1: Kundinnen und Kunden beraten	70

f.1: Kundinnen und Kunden beraten	<p><b>Beitrag üK 9</b></p> <p>f.1.8. TPA beraten Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen zu verschiedenen Themen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.1.19. TPA wenden die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Fallbeispielen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p> <p><b>Beitrag üK 12</b></p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p>
2. Lehrjahr, 70 Lektionen	<p><b>Vernetzung mit anderen Handlungskompetenzbereichen / Handlungskompetenzen:</b></p> <p><b>HK a.6:</b> Verbrauchsmaterial, Arznei- und Futtermittel bewirtschaften</p> <p><b>HKB b:</b> Betreuen von Tieren</p> <p><b>HKB c:</b> Begleiten von tierärztlichen Eingriffen</p> <p><b>HKB d:</b> Umsetzen von Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen</p> <p><b>HKB e:</b> Anfertigen von konventionellen Röntgenaufnahmen</p> <p><b>HKB f:</b> Betreuen von Kundinnen und Kunden</p> <p><b>HKB g:</b> Ausführen von Laborarbeiten</p> <p><b>HKB h:</b> Ausführen von tierspezifischen Behandlungen und Massnahmen</p>

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

<b>Typische Situation</b> <p>Die TPA informiert die Kundin im Auftrag der Tierärztin über fallspezifische Haltungsbedingungen und Weiterbehandlungen zuhause. Sie erklärt der Kundin, welche Medikamente wie und wann gegeben werden müssen und vergewissert sich, dass die Kundin dies verstanden hat. Sie gibt die Anleitung schriftlich mit. Falls nötig macht die TPA einen Kontrolltermin ab. Bei Beratungen beantwortet sie allfällige Fragen. Sie zeigt Eigeninitiative, indem sie aktiv weitere Informationen und Produkte anbietet. Wenn eine Frage ihre Kompetenz oder Kenntnis übersteigt, wendet sie sich an ihre oder ihren Vorgesetzten. Sie sorgt für die Zufriedenheit der Kundin und für das Wohl des Tieres. Zudem beachtet sie wirtschaftliche und ökologische Gesichtspunkte sowie gesetzliche Vorschriften. Im Gespräch bleibt sie immer höflich und verwendet für die Situation geeignete Gesprächstechniken. Sie wendet die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation an.</p>	
<b>Leistungsziele BFS</b> <p><b>f.1.2.</b> TPA erläutern die für ihre Berufsausübung relevanten Prinzipien der Tierarzneimittelverordnung (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.3.</b> TPA erläutern die Abgabekategorien der Arzneimittel (<b>K3</b>).</p> <p><b>f.1.4.</b> TPA erläutern die Unterschiede des Medikamenteneinsatzes bei Nutz- und Heimtieren sowie bei unterschiedlichen Betriebsformen (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.5.</b> TPA erläutern die Bedeutung von Absetzfristen und deren Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.6.</b> TPA erläutern den sachgemässen Einsatz von Antibiotika (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.7.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Verdauungsapparates (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.8.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Fütterung von gesunden und kranken Tieren (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.9.</b> TPA erläutern die Grundlagen zur Prävention von Tierkrankheiten (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.10.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des endokrinen Systems (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.11.</b> TPA erläutern die wesentlichen Regeln zur Tierhaltung und -pflege gemäss gesetzlicher Vorgaben (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.12.</b> TPA erläutern die Bedeutung von Zahnhygienemassnahmen für die Tiergesundheit (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.13.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Schädels und des Zahnapparates bei Tieren (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.15.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Immunologie (<b>K2</b>).</p> <p><b>f.1.17.</b> TPA erläutern Anatomie, Physiologie und Pathologie des Urogenitalsystems (<b>K2</b>).</p>	<b>Lerninhalte</b> <p><b>f.1.2.</b> Tierarzneimittelverordnung, ausgewählte Artikel, TAMV-Merkblätter 1, 2, 3 und 8, Vorlage einer Tierarzneimittelvereinbarung, Hinweise/Querverweise zum HMG, VAM, HMG, BEtmG, ChemG, LwG, relevante Artikel erläutern, besprechen</p> <p><b>f.1.3.</b> Abgabekategorien gemäss Swissmedic, Vignetten A, B, D, E, Zuteilung welche Arzneimittel wo dazugehören, Hinweise zur Arzneimittelabgabe und Rezeptierung</p> <p><b>f.1.4.</b> Definition Nutztier, Heimtier, wo wird fallweise entschieden, unterschiedliche Betriebsformen wie IP, Biobetriebe, Übungsbeispiele zu Kundeninformationen, üben anhand von Rollenspielen, Buchführung, Behandlungsjournal, Inventarliste, AUA-Belege erstellen</p> <p><b>f.1.5.</b> Bedeutung von Absetzfristen erläutern, wie «entstehen» Absetzfristen, Lebensmittelsicherheit, keine Arzneimittelrückstände in Lebensmitteln, Eintragungen im Behandlungsjournal, Absetzfristen in Packungsbeilagen nachlesen und anhand von Fallbeispielen Behandlungs-journalen eintragen</p> <p><b>f.1.6.</b> Was sind Antibiotika, wie wirken sie, Grundlagen der Antibiotika-Therapie, Wichtigkeit der korrekten Verabreichung und Einhalten der Behandlungsdauer Resistenzen, multiresistente Keime und deren Gefahren, Prophylaxe</p> <p><b>f.1.7.</b> Pathologie des Verdauungssystems, Symptome von häufigen Verdauungsstörungen bei Karnivoren, Pferden und Nutztieren</p> <p><b>f.1.8.</b> Grundlagen der Fütterung gesunder und kranker Tiere, Nährstoffe und Energie: Der Nährstoffbedarf gesunder und kranker Tiere.</p>

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

<p><b>f.1.18.</b> TPA erläutern verschiedene Kastrationsmethoden unter Berücksichtigung des Tierschutzgesetzes (<b>K2</b>).</p>	<p>Wissen, wie man eine kommerzielle Futtermittelverpackung liest, Futterrationen zusammenstellen.</p> <p><b>f.1.9.</b> WHO-Definition für Gesundheit, Innere und äussere Krankheitsursachen, tiergerechte, hygienische Tierhaltung, Aufmerksame Tierhalter, Beobachten der Tiere, Besamung, Umgang mit Antibiotika, Tierseuchen, Meldewesen, Seuchenprävention, Impfungen.</p> <p><b>f.1.10.</b> Pathologie und Pathophysiologie des Endokrinen Systems: Wichtige hormonelle Erkrankungen und ihr Vorkommen bei div. Tiergattungen, Symptome, Telefonfragen, Diagnostik, Therapie: Hypo-/Hyperthyreose, Diabetes, M. Cushing, M. Addison, Ovarialzysten, Auswirkungen von Adrenalin und Noradrenalin auf den Organismus, Anämie und Erythropoetin und Zusammenhang mit Niereninsuffizienz, Sexualhormone und ihre Wirkung, Progesteron und Trächtigkeit</p> <p><b>f.1.11.</b> Gesetzliche Vorgaben zur Tierhaltung, freier Zugang zu Wasser, Freilauf, Wohlbefinden der Tiere, Beobachtung der Tiere, Kontrolle von Augen/Ohren, Fellpflege, Krallen, Hufe, Klauen kontrollieren, Material zur Tierpflege, Wahl der korrekten Bürsten, Pflegemittel, Einsatz der Schermaschine, Erstellen von Merkblättern zur Kundeninformation, Instruktionen zur Fellpflege bei verschiedenen Tierarten, Rollenspiele zur Kundenberatung betreffend Tierhaltung</p> <p><b>f.1.12.</b> Symptome von Zahnerkrankungen (Schlechter Atem, Verfärbungen an den Zähnen, gerötetes Zahnfleisch, frisst schlecht etc.), Gingivitis, Parodontitis, Zahnstein, Zusammenhänge zwischen Zahngesundheit und Allgemeinzustand des Tieres, durch Zahnerkrankungen ausgelöste andere Erkrankungen wie z.B. Endokarditis, Gelenkerkrankungen, wirkungsvolle Zahnpflege erläutern (Zahnbürste, Kauartikel, Spezialfutter etc.)</p> <p><b>f.1.13.</b> Pathologie: Fehlstellung, Fraktur und Komplikationen, Zahnstein, Malokklusion.</p> <p><b>f.1.15.</b> Pathophysiologie: Lymphknotenschwellung, B- und T-Lymphozyten, Bedeutung, Diagnostik, tastbare Lymphknotenstationen, Viruserkrankungen, Bakterielle Erkrankungen, Infektionskrankheiten, Diagnostik und Therapie, Kontamination, Infektion, Eintrittspforten in den Körper, Erregertransport, Organmanifestation, Inkubationszeit,</p>
---	--

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p>Übertragungsweise, Vektoren (belebt, unbelebt), Erreger: Bakterien, Viren, Pilze, Prionen, Parasiten, Protozoen, Immunität (individuelle, kollektive), natürliche Vorgänge des Immunsystems, Infektabwehr, Antikörper-Antigenreaktion, unspezifische Abwehr, Resistenz, spezifische Abwehr, primäre, sekundäre Infektionen, lokale Infektion, latente Infektion, Septikämie, Sepsis</p> <p><b>f.1.17.</b> Pathologien des Fortpflanzungsapparates: Pyometra, Kryptorchismus. Pathologien der Brustdrüsen und Prostata: Mastitis, Prostatitis Komplikationen bei der Geburt: Dystokie, Plazenta-Retention, Traumata.</p> <p><b>f.1.18.</b> Pflicht Anästhesie, Fähigkeitsnachweis für den Besitzer einer Lammherde, Wartezeit, Lokalanästhesie, elastische Ringe, Burdizzo-Pinzette, Quetschung, chirurgisch (mit Bluterguss), chemische Kastration, Immunokastration.</p>
<p><b>Ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Bildungsplan</b></p> <p>TPA erläutern Sachverhalte fachlich kompetent und adressatengerecht.</p> <p>TPA verwenden die medizinische Fachsprache in der Kommunikation mit der Tierärztin oder dem Tierarzt und in der medizinischen Korrespondenz.</p> <p>TPA sind sich der Ziele der Tierhaltung und der Ansprüche von Kundinnen und Kunden bewusst und handeln in diesem Sinne.</p> <p>TPA treten gegenüber Kundinnen und Kunden sicher auf und strahlen Empathie aus, damit diese ihnen ihr Tier gerne anvertrauen.</p> <p>TPA reagieren angepasst auf verschiedene Kundensituationen und stellen sich den diversen Herausforderungen. Sie tragen damit zur Sicherheit und zum Wohlbefinden von Mensch und Tier bei.</p>	



# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

## 3. Lehrjahr

Handlungskompetenz	Lektionenzahl
f.1: Kundinnen und Kunden beraten	40

f.1: Kundinnen und Kunden beraten	<p><b>Beitrag üK 9</b></p> <p>f.1.8. TPA beraten Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen zu verschiedenen Themen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.1.19. TPA wenden die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Fallbeispielen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p> <p><b>Beitrag üK 12</b></p> <p>f.2.1. TPA betreuen Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen in Ausnahme- und Konfliktsituationen <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.2. TPA wenden Erste-Hilfe-Massnahmen beim Menschen an <b>(K3)</b>.</p> <p>f.2.4. TPA bedienen Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung im Rahmen von Fallbeispielen entsprechend ihren Bedürfnissen und mit Empathie <b>(K3)</b>.</p>
3. Lehrjahr, 40 Lektionen	<p><b>Vernetzung mit anderen Handlungskompetenzbereichen / Handlungskompetenzen:</b></p> <p><b>HK a.6:</b> Verbrauchsmaterial, Arznei- und Futtermittel bewirtschaften</p> <p><b>HKB b:</b> Betreuen von Tieren</p> <p><b>HKB c:</b> Begleiten von tierärztlichen Eingriffen</p> <p><b>HKB d:</b> Umsetzen von Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen</p> <p><b>HKB e:</b> Anfertigen von konventionellen Röntgenaufnahmen</p> <p><b>HKB f:</b> Betreuen von Kundinnen und Kunden</p> <p><b>HKB g:</b> Ausführen von Laborarbeiten</p> <p><b>HKB h:</b> Ausführen von tierspezifischen Behandlungen und Massnahmen</p>

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

<b>Typische Situation</b> Die TPA informiert die Kundin im Auftrag der Tierärztin über fallspezifische Haltungsbedingungen und Weiterbehandlungen zuhause. Sie erklärt der Kundin, welche Medikamente wie und wann gegeben werden müssen und vergewissert sich, dass die Kundin dies verstanden hat. Sie gibt die Anleitung schriftlich mit. Falls nötig macht die TPA einen Kontrolltermin ab. Bei Beratungen beantwortet sie allfällige Fragen. Sie zeigt Eigeninitiative, indem sie aktiv weitere Informationen und Produkte anbietet. Wenn eine Frage ihre Kompetenz oder Kenntnis übersteigt, wendet sie sich an ihre oder ihren Vorgesetzten. Sie sorgt für die Zufriedenheit der Kundin und für das Wohl des Tieres. Zudem beachtet sie wirtschaftliche und ökologische Gesichtspunkte sowie gesetzliche Vorschriften. Im Gespräch bleibt sie immer höflich und verwendet für die Situation geeignete Gesprächstechniken. Sie wendet die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation an.	
<b>Leistungsziele BFS</b> <b>f.1.2.</b> TPA erläutern die für ihre Berufsausübung relevanten Prinzipien der Tierarzneimittelverordnung ( <b>K2</b> ). <b>f.1.3.</b> TPA erläutern die Abgabekategorien der Arzneimittel ( <b>K3</b> ). <b>f.1.4.</b> TPA erläutern die Unterschiede des Medikamenteneinsatzes bei Nutz- und Heimtieren sowie bei unterschiedlichen Betriebsformen ( <b>K2</b> ). <b>f.1.5.</b> TPA erläutern die Bedeutung von Absetzfristen und deren Zusammenhang mit der Lebensmittelsicherheit ( <b>K2</b> ). <b>f.1.6.</b> TPA erläutern den sachgemässen Einsatz von Antibiotika ( <b>K2</b> ). <b>f.1.7.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Verdauungsapparates ( <b>K2</b> ). <b>f.1.8.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Fütterung von gesunden und kranken Tieren ( <b>K2</b> ). <b>f.1.9.</b> TPA erläutern die Grundlagen zur Prävention von Tierkrankheiten ( <b>K2</b> ). <b>f.1.10.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des endokrinen Systems ( <b>K2</b> ). <b>f.1.11.</b> TPA erläutern die wesentlichen Regeln zur Tierhaltung und -pflege gemäss gesetzlicher Vorgaben ( <b>K2</b> ). <b>f.1.12.</b> TPA erläutern die Bedeutung von Zahnhygienemassnahmen für die Tiergesundheit ( <b>K2</b> ). <b>f.1.13.</b> TPA erläutern die Anatomie, Physiologie und Pathologie des Schädels und des Zahnapparates bei Tieren ( <b>K2</b> ). <b>f.1.14.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Parasitologie ( <b>K2</b> ).	<b>Lerninhalte</b> <b>f.1.14.</b> Endoparasiten: Rundwürmer, Bandwürmer, intra- und extrazelluläre Parasiten, Folgen des Parasitenbefalls, Folgen des Parasitenbefalls, Symptome, Übertragungswege, Gefahr für den Menschen, Prophylaxe, Behandlung, Ektoparasiten: Zecken, Milben, Flöhe, Läuse, Haarlinge, Folgen des Ektoparasitenbefalls, Symptome, Übertragungswege, Gefahr für den Menschen, Prophylaxe, Behandlung, Kundeninformationen, Parasitenpräparate, die in der Praxis vorkommen, Wirkungsweisen (z.B. Repellent...), Vorteile- und Nachteile verschiedener Präparate, korrekte Anwendung und korrekte Besitzerinstruktion <b>Vertiefung und Vernetzung aller Inhalte:</b> <b>f.1.2.</b> Tierarzneimittelverordnung, ausgewählte Artikel, TAMV-Merkblätter 1, 2, 3 und 8, Vorlage einer Tierarzneimittelvereinbarung, Hinweise/Querverweise zum HMG, VAM, HMV, BEtmG, ChemG, LwG, relevante Artikel erläutern, besprechen <b>f.1.3.</b> Abgabekategorien gemäss Swissmedic, Vignetten A, B, D, E, Zuteilung welche Arzneimittel wo dazugehören, Hinweise zur Arzneimittelabgabe und Rezeptierung <b>f.1.4.</b> Definition Nutztier, Heimtier, wo wird fallweise entschieden, unterschiedliche Betriebsformen wie IP, Biobetriebe, Übungsbeispiele zu Kundeninformationen, üben anhand von Rollenspielen, Buchführung, Behandlungsjournal, Inventarliste, AUA-Belege erstellen <b>f.1.5.</b> Bedeutung von Absetzfristen erläutern, wie «entstehen» Absetzfristen, Lebensmittelsicherheit, keine Arzneimittelrückstände in Lebensmitteln, Eintragungen im Behandlungsjournal,

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

<p><b>f.1.15.</b> TPA erläutern die Grundlagen der Immunologie <b>(K2)</b>.</p> <p><b>f.1.16.</b> TPA erläutern die wichtigsten aktuellen Impfbestimmungen und -empfehlungen bei Tieren <b>(K2)</b>.</p> <p><b>f.1.17.</b> TPA erläutern Anatomie, Physiologie und Pathologie des Urogenitalsystems <b>(K2)</b>.</p> <p><b>f.1.18.</b> TPA erläutern verschiedene Kastrationsmethoden unter Berücksichtigung des Tierschutzgesetzes <b>(K2)</b>.</p> <p><b>f.1.19.</b> TPA erläutern die Grundregeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation <b>(K2)</b>.</p> <p><b>f.1.20.</b> TPA erläutern verschiedene Kundentypen und entsprechend geeignete Gesprächstechniken <b>(K2)</b>.</p>	<p>Absetzfristen in Packungsbeilagen nachlesen und anhand von Fallbeispielen Behandlungs-journalen eintragen,</p> <p><b>f.1.6.</b> Was sind Antibiotika, wie wirken sie, Grundlagen der Antibiotika-Therapie, Wichtigkeit der korrekten Verabreichung und Einhalten der Behandlungsdauer Resistenzen, multiresistente Keime und deren Gefahren, Prophylaxe</p> <p><b>f.1.7.</b> Anatomie des Verdauungstraktes (Mundhöhle, Oro-Nasopharynx, Speiseröhre, Magen, Dünndarm, Dickdarm, Rektum, Anus). Beschreibung der Adnexaldrüsen (C2) bei fleisch- und pflanzenfressenden Haustieren (Leber und Gallenblase, Bauchspeicheldrüse, Speicheldrüsen, Analdrüsen)  Physiologie des Verdauungssystems, Physiologie der Verdauung, Assimilation von Nahrung und Nährstoffen, Chemische und mechanische Verdauung, Assimilation, Pfortader, Zellatmung  Grundphysiologie der akzessorischen Drüsen, Funktionen von Leber, Gallenblase, Speicheldrüsen, exokriner Bauchspeicheldrüse, Analdrüsen  Pathologie des Verdauungssystems, Symptome von häufigen Verdauungsstörungen bei Karnivoren, Pferden und Nutztieren</p> <p><b>f.1.8.</b> Grundlagen der Fütterung gesunder und kranker Tiere, Nährstoffe und Energie: Der Nährstoffbedarf gesunder und kranker Tiere. Wissen, wie man eine kommerzielle Futtermittelverpackung liest, Futterrationen zusammenstellen für kranke Tiere.</p> <p><b>f.1.9.</b> WHO-Definition für Gesundheit, Innere und äussere Krankheitsursachen, tiergerechte, hygienische Tierhaltung, Aufmerksame Tierhalter, Beobachten der Tiere, Besamung, Umgang mit Antibiotika, Tierseuchen, Meldewesen, Seuchenprävention, Impfungen</p> <p><b>f.1.10.</b> Anatomie/Physiologie endokrines System: Hormone, Botenstoffe, Lebensvorgänge steuern, Einfluss auf Organe/Organsysteme, Bindung an Hormonrezeptoren, Zellantworten, Regelkreise, Hormontransport, Hormonabbau, Hormonale Steuerung, Regulationsmechanismen, Hypothalamus, Hypophyse, Epiphyse, Nieren/Nebennieren, weibliche/männliche Gonaden, Pankreas, Schilddrüse/Nebenschilddrüse, Gewebshormone wie Histamin, Serotonin, Erythropoetin, Hormonwirkungen bzw. Auswirkungen</p>
---	---

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p>auf den Organismus, Pathologie und Pathophysiologie des Endokrinen Systems: Wichtige hormonelle Erkrankungen und ihr Vorkommen bei div. Tiergattungen, Symptome, Telefonfragen, Diagnostik, Therapie: Hypo-/Hyperthyreose, Diabetes, M. Cushing, M. Addison, Ovarialzysten, Auswirkungen von Adrenalin und Noradrenalin auf den Organismus, Anämie und Erythropoetin und Zusammenhang mit Niereninsuffizienz, Sexualhormone und ihre Wirkung, Progesteron und Trächtigkeit</p> <p><b>f.1.11.</b> Gesetzliche Vorgaben zur Tierhaltung, freier Zugang zu Wasser, Freilauf, Wohlbefinden der Tiere, Beobachtung der Tiere, Kontrolle von Augen/Ohren, Fellpflege, Krallen, Hufe, Klauen kontrollieren, Material zur Tierpflege, Wahl der korrekten Bürsten, Pflegemittel, Einsatz der Schermaschine, Erstellen von Merkblättern zur Kundeninformation, Instruktionen zur Fellpflege bei verschiedenen Tierarten, Rollenspiele zur Kundenberatung betreffend Tierhaltung</p> <p><b>f.1.12.</b> Symptome von Zahnerkrankungen (Schlechter Atem, Verfärbungen an den Zähnen, gerötetes Zahnfleisch, frisst schlecht etc.), Gingivitis, Parodontitis, Zahnstein, Zusammenhänge zwischen Zahngesundheit und Allgemeinzustand des Tieres, durch Zahnerkrankungen ausgelöste andere Erkrankungen wie z.B. Endokarditis, Gelenkerkrankungen, wirkungsvolle Zahnpflege erläutern (Zahnbürste, Kauartikel, Spezialfutter etc.)</p> <p><b>f.1.13.</b> Anatomie des Schädels, auf der Röntgenaufnahme sichtbare Strukturen (Schädelhöhle, max sup, max inf, Kiefergelenk, Orbita, Jochbein, Sinus, Gaumen, Nasenhöhlen. Paukenhöhlenarterie), Eustachische Röhre, Ohren.</p> <p>Anatomie des Zahnapparates: äußere und innere Struktur des Zahnes, Implantation des Zahnes.</p> <p>Physiologie der Zähne: Veränderungen, Bestimmung des Alters von Pferden/Kühen.</p> <p>Pathologie: Fehlstellung, Fraktur und Komplikationen, Zahnstein, Malokklusion.</p> <p><b>f.1.15.</b> Anatomie/Physiologie des Immunsystems, des lymphatischen Systems, Lymphe, Lymphgefäße, Lymphgefäßsystem, Lymphatische Organe, Lymphknoten, Lymphknotenstationen, Thymus, Tonsillen, Milz, Peyer Plaques, Pathophysiologie: Lymphknotenschwellung, B- und T-Lymphozyten, Bedeutung,</p>
--	---

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p>Diagnostik, tastbare Lymphknotenstationen, Viruserkrankungen, Bakterielle Erkrankungen, Infektionskrankheiten, Diagnostik und Therapie, Kontamination, Infektion, Eintrittspforten in den Körper, Erregertransport, Organmanifestation, Inkubationszeit, Übertragungsweise, Vektoren (belebt, unbelebt), Erreger: Bakterien, Viren, Pilze, Prionen, Parasiten, Protozoen, Immunität (individuelle, kollektive), natürliche Vorgänge des Immunsystems, Infektabwehr, Antikörper-Antigenreaktion, unspezifische Abwehr, Resistenz, spezifische Abwehr, primäre, sekundäre Infektionen, lokale Infektion, latente Infektion, Septikämie, Sepsis</p> <p><b>f.1.16.</b> Pro und Contra Impfungen, Sinn und Zweck von Impfungen, Tierseuchen (hochansteckend, zu bekämpfende, auszurottende, zu überwachende), Zoonosen, aktive/passive Immunisierung, Simultanimpfung, Grundimmunisierung, Wiederholungsimpfung, Attenuierter Impfstoff, Totimpfstoff, Virosomenimpfstoff, Toxoidimpfstoff, Impfpläne, BVL-Richtlinien, Eintragungen/Unterschriften in Impfpässen und Impfzeugnissen, Dokumente, Heimtierpass, Pferdepass, Reisebestimmungen für Haustiere, Antikörperbestimmungen, Impftechniken (s.c., i.m., intranasal), Impfreaktionen, Nebenwirkungen, allergische Reaktionen, Umgang mit Impfstoffen, Lagerung, Einkauf</p> <p><b>f.1.17.</b> Makroskopische Anatomie der Harnwege, Funktionen des Nephrons (ohne Angiotensin-Renin-Komplex), Harnweg-Pathologien, Nieren-/Harnsteine/Kristalle, Niereninsuffizienzen, Zystitis, Leptospirose. Makroskopische Anatomie des Fortpflanzungsapparates, hormonelle Zyklen (Hund, Katze, Kuh, Stute), Trächtigkeit, Geburt (Hund, Katze, Kuh, Equiden, Säugetiere, Nager, kleine Wiederkäuer) Pathologien des Fortpflanzungsapparates: Pyometra, Kryptorchismus. Pathologien der Brustdrüsen und Prostata: Mastitis, Prostatitis Komplikationen bei der Geburt: Dystokie, Plazenta-Retention, Traumata.</p> <p><b>f.1.18.</b> Pflicht Anästhesie, Fähigkeitsnachweis für den Besitzer einer Lammherde, Wartezeit, Lokalanästhesie, elastische Ringe, Burdizzo-Pinzette, Quetschung, chirurgisch (mit Bluterguss), chemische Kastration, Immunokastration.</p>
--	--

# LEHRPLAN FÜR DIE BERUFSFACHSCHULE – HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden

	<p><b>f.1.19.</b> Was ist Kommunikation, Kommunikationsmodell, die vier Seiten einer Nachricht bzw. Vier-Ohren-Prinzip, Erfolgsfaktoren (Klarheit, Empathie, Authentizität, Atmosphäre, Faktor Zeit, Motive, Ziele eines Gesprächs, Grundregeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation, was will ich sagen, gedächtnisgerechte Sprache, Sprachebene treffen, Prägnanz (knapp, treffend), Stimme, Aussprache, Lautstärke, Sprachmelodie, Sicherheits- und Unsicherheitsgesten, der erste Eindruck: Blickkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung, Distanzzonen, Outfit, Authentizität und Empathie ausstrahlen; Kommunikation am Telefon: schwierig, positive Gefühle vermitteln, Telefonzeiten, weshalb Telefon nicht lange klingeln lassen und Besetztzeichen vermeiden, Begrüssungsformel am Telefon, Freundlichkeit muss hörbar sein, Stimme, klare Aussagen, langsames Sprechen, Telefonnotizen, Gesprächstechniken, Formen der Gesprächsführung, aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Fragetechniken (offene Fragen, geschlossene Fragen, informative Fragen, alternative Fragen, Suggestivfragen, Gegen-/Kontrollfragen), Kommunikationssperren/Blockaden, Angemessener Kundenempfang, Höflichkeit, Offenheit, Verbindlichkeit, Ehrlichkeit Gesprächsarten: Beratungsgespräche, Informative Gespräche, Verkaufsgespräche, Konfliktgespräche, Teamgespräche, Führung</p> <p><b>f.1.20.</b> Kundentypen/Kundengruppen: Kinder und Eltern, Betagte Menschen, Menschen mit anderem kulturellem Hintergrund, Menschen mit Beeinträchtigungen, ängstliche Menschen, «schwierige» Kunden, trauernde Kunden, Unentschlossene, Draufgänger, Vielredner, Angeber, Grobiane, Besserwisser, Kontaktarme/Verschlossene, Misstrauische, Emotionale und Tipps für den Umgang bzw. die Gesprächsführung</p>
<p><b>Ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Bildungsplan</b></p> <p>TPA erläutern Sachverhalte fachlich kompetent und adressatengerecht.</p> <p>TPA verwenden die medizinische Fachsprache in der Kommunikation mit der Tierärztin oder dem Tierarzt und in der medizinischen Korrespondenz.</p> <p>TPA sind sich der Ziele der Tierhaltung und der Ansprüche von Kundinnen und Kunden bewusst und handeln in diesem Sinne.</p> <p>TPA treten gegenüber Kundinnen und Kunden sicher auf und strahlen Empathie aus, damit diese ihnen ihr Tier gerne anvertrauen.</p> <p>TPA reagieren angepasst auf verschiedene Kundensituationen und stellen sich den diversen Herausforderungen. Sie tragen damit zur Sicherheit und zum Wohlbefinden von Mensch und Tier bei.</p>	