



Basi per la pianificazione e la valutazione in farmacia

Assistente di farmacia AFC

Nome, cognome:

Inizio della formazione di base:

Farmacia:

Fine della formazione di base:

Codice a colori



L'**impresa** ha qui la responsabilità principale nel raggiungimento degli obiettivi di formazione.



I **corsi extraaziendali** hanno qui la responsabilità principale nel raggiungimento degli obiettivi di formazione.



La **scuola d'avviamento professionale** ha qui la responsabilità principale nel raggiungimento degli obiettivi di formazione.

Tabelle

Testo su sfondo bianco = Sapere

Testo su sfondo grigio = Attività

Farmacia 1° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 1: comportamento nel gruppo

Situazioni 1.1/1.2

- Conoscere l'organigramma della farmacia
- Conoscere le disposizioni concernenti gli orari di lavoro ed i giorni liberi
- Conoscere lo svolgimento della giornata in farmacia
- Partecipare alle riunioni del team
- Partecipare alla formazione continua interna
- Agire secondo la cultura di comunicazione interna
- Integrare diverse decorrenze nel quotidiano della farmacia

Competenza 3: igiene e sicurezza

Situazioni 3.1/3.2

- Conoscere i prodotti di pulizia e disinfezione usuali come anche il loro stoccaggio
- Conoscere le direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Conoscere le norme legali (pompieri/legge sulle epidemie)
- Conoscere le direttive della SUVA
- Pratica di disinfezione adeguata e corretta
- Utilizzo e dimestichezza adeguata con diversi utensili di protezione
- Rispetto delle regole interne di pulizia e d'igiene personale
- Applicazione delle direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Rispetto delle direttive della SUVA

Competenza 5: vendita semplice

Situazione 5.4

- Conoscere la località, sapersi orientare grazie ad una cartina
- Conoscere le possibilità di imballaggio, i materiali e le modalità d'invio
- Manipolazione della merce problematica
- Imballaggio corretto dei prodotti

Farmacia 1° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

Situazione 11.2

- Colloqui con i superiori:
- conoscere le norme legali
 - conoscere le regole della comunicazione
 - Colloqui con i superiori in diverse situazioni quotidiane

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

Situazioni 12.2/12.5

- Prendere coscienza delle proprie capacità d'espressione creativa: senso estetico
- Utilizzo della tecnica in ambito privato: conoscenze approfondite delle tecnologie e dei media nel quotidiano
- Sviluppo della propria identità: processo d'identificazione personale

Incontro di pianificazione per il 1° semestre

Data:

Situazioni pianificate secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di valutazione, data:

1° incontro di pianificazione

Data:

Situazioni discusse secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di pianificazione per il 2° semestre, data:

Farmacia 2° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 1: comportamento nel gruppo

Situazioni 1.1/1.2

- Conoscere le funzioni e le competenze delle collaboratrici/dei collaboratori
- Conoscere le disposizioni concernenti gli orari di lavoro ed i giorni liberi
- Conoscere lo svolgimento della giornata in farmacia
- Partecipare alle riunioni di team
- Partecipare alla formazione continua interna
- Padroneggiare la cultura di comunicazione interna
- Applicare giornalmente in modo responsabile la conoscenza degli orari e dei giorni liberi
- Saper integrare diversi avvenimenti nel quotidiano della farmacia

Competenza 3: igiene e sicurezza

Situazioni 3.1/3.2

- Conoscere i prodotti di pulizia e disinfezione usuali come anche il loro stoccaggio
- Conoscere le norme legali (pompieri/legge sulle epidemie)
- Conoscere le direttive della SUVA
- Pratica di disinfezione adeguata e corretta
- Utilizzo e dimestichezza adeguata con diversi utensili di protezione
- Rispetto delle regole interne di pulizia e d'igiene personale
- Applicazione delle direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Rispetto delle direttive della SUVA

Competenza 5: vendita semplice

Situazione 5.4

- Conoscere le basi della comunicazione
- Conoscere la località, sapersi orientare grazie ad una cartina
- Conoscere le possibilità di imballaggio, i materiali e le modalità d'invio
- Conoscere le regole della conversazione telefonica
- Applicazione delle regole di base della comunicazione
- Manipolazione della merce problematica
- Preparazione di invii postali, imballaggio corretto dei prodotti
- Congedarsi correttamente dal cliente

Farmacia 2° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 4: lavori farmaco-tecnici

Situazioni 4.1./4.2/4.3

- Conoscere gli apparecchi di laboratorio ed i recipienti per la dispensazione
 - Conoscere le regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Conoscere la terminologia professionale per lavori farmaco-tecnici
 - Conoscere le leggi riguardanti i lavori farmaco-tecnici (ES/ETM, LATer)
 - Conoscere i prodotti chimici più utilizzati
 - Conoscere le tisane ed i tè più frequenti
 - Conoscenze di calcolo dei prezzi
 - Conoscenze in calcolo professionale
 - Conoscere le forme galeniche
-
- Utilizzo degli apparecchi di laboratorio e dei recipienti per la dispensazione
 - Applicazione delle regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Redazione dei protocolli di preparazione e di riempimento
 - Manipolazione dei prodotti chimici più usati
 - Calcolo dei prezzi
 - Lavori pratici di laboratorio (diluzioni, miscugli)
 - Riempimento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Confezionamento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Preparazione di miscele di tisane, tè
 - Confezionamento di miscele di tisane, tè

Farmacia 2° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 2: gestione della merce

Situazioni 2.1./2.3/2.4/2.5

- Conoscere i fornitori (grossista, ditte)
 - Conoscere le condizioni dei fornitori
 - Conoscere lo stock
 - Conoscere i luoghi di stoccaggio
 - Conoscere il principio FIFO (first in, first out)
 - Conoscere i programmi per la gestione dello stock
 - Conoscere le regole concernenti le date di scadenza
 - Conoscere le regole di scadenza dei prodotti
 - Saper riempire dei formulari
 - Ritorno della merce: conoscere le condizioni dei fornitori
 - Conoscere le disposizioni locali per la raccolta separata dei rifiuti
 - Conoscere le condizioni dei grossisti e degli altri fornitori concernenti l'eliminazione
 - Conoscere i rischi di malattia ed incidenti legati all'eliminazione dei prodotti farmaceutici
- Completare lo stock
 - Selezionare e sorvegliare i campioni di merce
 - Riporre la merce secondo i regolamenti interni
 - Trattare correttamente l'entrata merce dei grossisti abituali
 - Trattare correttamente l'entrata merce di altri fornitori
 - Distribuire e preparare la merce comandata
 - Effettuare dei ritorni ai grossisti, ad altri fornitori
 - Ritorno della merce: riempire i formulari
 - Eliminare i medicinali ed i prodotti chimici in modo appropriato
 - Eliminare gli oggetti d'uso comune conformemente alle regole in vigore per la raccolta separata

Competenza 8: lavori amministrativi

Situazioni 8.3/8.4

- Conoscere i programmi informatici per farmacie
 - Conoscenze in materia di sicurezza per l'uso dei programmi informatici per farmacie
 - Conoscenze in materia di protezione dei dati
 - Conoscere i programmi di trattamento testo
 - Conoscere le regole della corrispondenza
- Utilizzo dei programmi interni per farmacie
 - Cambio di denaro e pagamenti alla posta/banca
 - Amministrazione delle casse interne (cassa pausa caffè ecc.)
 - Redazione a mano di messaggi semplici destinati ai clienti nella lingua madre

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

Situazioni 12.2/12.5/12.6

- Prendere coscienza delle proprie capacità d'espressione creativa: senso estetico
 - Utilizzo della tecnica in ambito privato: conoscenze approfondite delle tecnologie e dei media nel quotidiano
- Sviluppo della propria identità:
- processo d'identificazione personale
 - conoscenze linguistiche

Incontro di pianificazione per il 2° semestre

Data:

Situazioni pianificate secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di valutazione, data:

2° incontro di pianificazione

Data:

Situazioni discusse secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di pianificazione per il 3° semestre, data:

Farmacia 3° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 1: comportamento nel gruppo

Situazioni 1.1/1.2

- Partecipare alle riunioni di team
- Partecipare alla formazione continua interna
- Agire secondo la cultura di comunicazione interna
- Applicare giornalmente in modo responsabile la conoscenza degli orari e dei giorni liberi
- Saper integrare diversi avvenimenti nel quotidiano della farmacia
- Applicare la conoscenza delle funzioni e delle competenze di ognuno
- Sostegno degli apprendisti

Competenza 5: vendita semplice

Situazioni 5.1/5.2/5.3/5.4/5.5

- Conoscere le regole dell'etichettatura corretta e della fornitura di documentazione
- Conoscere le basi della comunicazione

Conoscenze professionali dei prodotti/medicamenti:

- pelle: piaghe, ferite, dermocosmesi, cura del corpo
- sistema digerente, alimentazione
- dolori e febbre
- gola, naso, orecchie
- sistema respiratorio
- allergie
- occhi
- apparato locomotore
- Vendita di prodotti OTC: conoscenze in informatica e conoscenza elementare dei prodotti
- Conoscenze ed assortimento di base di:
 - prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli dell'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Conoscere la cassa
- Conoscere la località, sapersi orientare grazie ad una cartina
- Conoscere le modalità di invio, i costi di spedizione e gli orari d'invio
- Conoscere le regole della conversazione telefonica
- Chiusura dell'operazione di vendita: conoscere la gestione del tempo

- Applicare le regole di base della comunicazione
 - Dispensazione di un determinato articolo: approccio alla clientela (GWP)
 - Utilizzo della terminologia del consiglio
 - Scovare le situazioni a rischio (settore OTC)
 - Riconoscere e formulare delle raccomandazioni supplementari
 - Applicare le regole della comunicazione
- Vendita di:
- prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli dell'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Dispensazione di un determinato articolo: manipolazione di merce problematica
 - Prendere nota correttamente di una comanda cliente, medico, casa per anziani
 - Consegnare a pazienti, medici, case per anziani
 - Preparazione degli invii postali, imballaggio corretto dei prodotti
 - Congedarsi correttamente dal cliente
 - Sapersi servire della cassa

Competenza 6: gestione delle ricette

Situazione 6.3

- Conoscere la struttura di una ricetta
 - Conoscere la classificazione delle liste di medicinali
 - Conoscenze informatiche per il trattamento delle ricette
 - Conoscere le funzioni di supervisione del/della farmacista
 - Conoscere le regole di base della comunicazione nella dispensazione di medicinali sotto prescrizione medica
- Trattare e preparare una ricetta per la dispensazione dei medicinali al/alla paziente
 - Dispensazione dei prodotti controllati al paziente
 - Applicare le regole di base della comunicazione
 - Saper riconoscere le situazioni d'urgenza richiedenti la dispensazione senza prescrizione medica di un medicinale necessitante ricetta e essere capaci di ricorrere ad un aiuto appropriato

Farmacia 3° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 3: igiene e sicurezza

Situazioni 3.1/3.2

- Conoscere i prodotti di pulizia e disinfezione usuali come anche il loro stoccaggio
 - Conoscere le direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
 - Conoscere le norme legali (pompieri/legge sulle epidemie)
 - Conoscere le direttive della SUVA
- Pratica di disinfezione adeguata e corretta
 - Utilizzo e dimestichezza adeguata con diversi utensili di protezione
 - Rispetto delle regole interne di pulizia e d'igiene personale
 - Applicazione delle direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
 - Rispetto delle direttive della SUVA

Competenza 4: lavori farmaco-tecnici

Situazioni 4.1/4.2/4.3

- Conoscere gli apparecchi di laboratorio e i recipienti per la dispensazione
 - Conoscere le regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Conoscere la terminologia professionale dei lavori farmaco-tecnici
 - Conoscere le leggi riguardanti i lavori farmaco-tecnici (ES/EMT, LATer)
 - Conoscere i prodotti chimici più utilizzati
 - Conoscere le tisane, i tè più frequenti
 - Conoscenze di calcolo dei prezzi
 - Conoscenze in calcolo professionale
 - Conoscere le forme galeniche
- Utilizzo degli apparecchi di laboratorio e dei recipienti per la dispensazione
 - Applicazione delle regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Redazione dei protocolli di preparazione e di riempimento
 - Manipolazione dei prodotti chimici più usati
 - Calcolo dei prezzi
 - Lavori pratici di laboratorio (diluzioni, miscugli)
 - Riempimento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Confezionamento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Preparazione di miscele di tisane, tè
 - Confezionamento di miscele di tisane, tè

Competenza 9: consulenza approfondita alla clientela

Situazioni 9.3/9.8

Vedi anche competenza 5

- Conoscere LINDAFF
- Conoscere le regole di base della comunicazione
- Conoscere i propri limiti
- Conoscere i medicinali OTC

Conoscenza approfondita di:

- prodotti dietetici
- prodotti naturali e di cura
- articoli dell'igiene
- prodotti tecnici per la casa

Farmacia 3° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 2: gestione della merce

Situazioni 2.1/2.2/2.3/2.4/2.5

- Conoscere lo stock
 - Conoscere i luoghi di stoccaggio
 - Conoscere il principio FIFO (first in, first out)
 - Conoscere i programmi per la gestione dello stock
 - Completare lo stock
 - Conoscere le condizioni di consegna
 - Conoscere le condizioni dei fornitori
 - Conoscere le regole concernenti le date di scadenza
 - Conoscenze in informatica per il trattamento dell'entrata merce
 - Saper riempire i formulari
 - Ritorno della merce: conoscere le condizioni dei fornitori
 - Conoscere le disposizioni locali per la raccolta separata dei rifiuti
 - Conoscere i rischi di malattia ed incidenti legati all'eliminazione dei prodotti farmaceutici
 - Conoscere le condizioni dei grossisti e degli altri fornitori concernenti l'eliminazione
- Completare lo stock
 - Selezionare e sorvegliare i campioni di merce
 - Riporre la merce secondo i regolamenti interni
 - Trattare correttamente l'entrata merce dei grossisti abituali
 - Trattare correttamente l'entrata merce di altri fornitori
 - Distribuire e preparare la merce comandata
 - Effettuare dei ritorni ai grossisti, ad altri fornitori ecc.
 - Ritorno della merce: riempire i formulari
 - Eliminare i medicinali ed i prodotti chimici in modo appropriato
 - Eliminare gli oggetti d'uso comune conformemente alle regole in vigore per la raccolta separata dei rifiuti

Competenza 8: lavori amministrativi

Situazioni 8.3/8.4

- Conoscere i programmi informatici per farmacie
 - Conoscenze in materia di sicurezza per l'uso dei programmi informatici per farmacie
 - Conoscenze in materia di protezione dei dati
 - Conoscere i programmi di trattamento testo
 - Conoscere le regole della corrispondenza
- Utilizzo dei programmi informatici per farmacie
 - Redazione a mano di messaggi semplici in lingua madre destinati ai clienti
 - Redazione di messaggi in lingua locale ai clienti e fornitori

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

Situazioni 11.1/11.2

Rappresentare la farmacia all'esterno:

- conoscere i principi direttori
- conoscere i principi etici
- conoscere i regolamenti interni

Colloqui con i superiori:

- conoscere l'organigramma della farmacia
- conoscere i regolamenti interni
- conoscere le regole della comunicazione

- Colloqui con i superiori in diverse situazioni quotidiane

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

Situazioni 12.2/12.3/12.5/12.6

- Conoscere le possibilità per poter svolgere un'attività culturale
- Prendere coscienza delle proprie capacità d'espressione creativa: senso estetico
- Utilizzo della tecnica in ambito privato: conoscenze approfondite delle tecnologie e dei media nel quotidiano

Sviluppo della propria personalità ed integrazione sociale:

- contatti con altre culture
- processo d'identificazione personale
- conoscenze linguistiche

Incontro di pianificazione per il 3° semestre

Data:

.....
.....
.....

Situazioni pianificate secondo la documentazione per la formazione:

.....
.....
.....

Osservazioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data dell'incontro di valutazione, data:

.....
.....

3° incontro di pianificazione

Data:

.....
.....
.....

Situazioni discusse secondo la documentazione per la formazione:

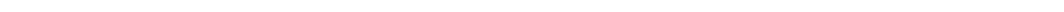
.....
.....
.....

Osservazioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data dell'incontro di pianificazione per il 4° semestre, data:

.....
.....



Farmacia 4° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 1: comportamento nel gruppo

Situazioni 1.1/1.2

- Partecipare alle riunioni di team
- Partecipare alla formazione continua interna
- Gestire la cultura di comunicazione interna
- Applicare giornalmente in modo responsabile la conoscenza degli orari e dei giorni liberi
- Saper gestire i diversi avvenimenti quotidiani
- Applicare il sapere delle funzioni e le competenze delle collaboratrici/dei collaboratori
- Sostenere le persone in formazione

Competenza 3: igiene e sicurezza

Situazioni 3.1/3.2

- Conoscere i prodotti di pulizia e disinfezione usuali come anche il loro stoccaggio
- Conoscere le direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Conoscere le norme legali (pompieri/legge sulle epidemie)
- Conoscere le direttive della SUVA
- Pratica di disinfezione adeguata e corretta
- Utilizzo e dimestichezza adeguata con diversi utensili di protezione
- Rispetto delle regole interne di pulizia e d'igiene personale
- Applicazione delle direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Rispetto delle direttive della SUVA

Competenza 5: vendita semplice

Situazioni 5.1/5.2/5.3/5.4/5.5

- Conoscere le regole dell'etichettatura corretta e della fornitura di documentazione
- Conoscere le basi della comunicazione
- Conoscenze professionali dei prodotti/medicamenti:
 - pelle: piaghe, ferite, dermocosmesi, cura del corpo
 - sistema digerente, alimentazione
 - dolori e febbre
 - gola, naso, orecchie
 - sistema respiratorio
 - allergie
 - occhi
 - apparato locomotore
 - sistema urinario / donna e uomo / genitori e bambini
- Conoscere le funzioni del punto di vendita (POS)
- Vendita di prodotti OTC: conoscenze in informatica e conoscenza elementare dei prodotti

- Conoscenze ed assortimento di base di:
- prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli dell'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Conoscere la cassa
 Conoscere le modalità di invio, i costi di spedizione ed gli orari d'invio
 Conoscere le regole della conversazione telefonica
 Chiusura dell'operazione di vendita: conoscere la gestione del tempo
- Applicare le regole di base della comunicazione
- Dispensazione di un determinato articolo:
- approccio alla clientela (GWP)
 - utilizzo della terminologia del consiglio
 - scovare le situazioni a rischio (settore OTC)
 - riconoscere e formulare delle raccomandazioni supplementari
- Applicare le regole della comunicazione
- Vendita di:
- prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli dell'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Dispensazione di un determinato articolo:
- prendere nota correttamente di una comanda cliente, medico, casa per anziani
 - consegna a pazienti, medici, case per anziani
- Congedarsi correttamente dal cliente
 Sapersi servire della cassa

Competenza 6: gestione delle ricette

Situazioni 6.1/6.3

- Conoscere la struttura di una ricetta
 - Conoscere i medicamenti RX più frequenti (in relazione con l'insegnamento scolastico)
 - Conoscenze informatiche per il trattamento delle ricette
 - Conoscere le funzioni di supervisione del/della farmacista
 - Conoscere le regole di base della comunicazione
- Trattare e preparare una ricetta per la dispensazione dei medicamenti su ricetta medica al paziente:
- ricette «normali»
 - ricette stupefacenti
 - aiuto alla preparazione di sciroppi antibiotici ed altre forme galeniche
 - conoscere le diverse possibilità nell'utilizzo del prodotto ed etichettatura corretta
- Applicare le regole di base della comunicazione
 Saper riconoscere le situazioni d'urgenza richiedenti la dispensazione di un medicamento senza prescrizione medica ed essere capaci di ricorrere ad un aiuto appropriato

Farmacia 4° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 4: lavori farmaco-tecnici

Situazioni 4.1/4.2/4.3

- Conoscere gli apparecchi di laboratorio ed i recipienti per la dispensazione
 - Conoscere le regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Conoscere la terminologia professionale per i lavori farmaco-tecnici
 - Conoscere i prodotti chimici più utilizzati
 - Conoscere le tisane, i tè più frequenti
 - Conoscere le leggi riguardanti i lavori farmaco-tecnici
 - Conoscenze di calcolo dei prezzi
 - Conoscenze in calcolo professionale
 - Conoscere le forme galeniche
- Utilizzo degli apparecchi di laboratorio e dei recipienti per la dispensazione
 - Applicazione delle regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
 - Redazione dei protocolli di preparazione e di riempimento
 - Manipolazione dei prodotti chimici più usati
 - Calcolo dei prezzi
 - Lavori pratici di laboratorio (diluzioni, miscugli)
 - Riempimento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Confezionamento di liquidi, creme, polveri ecc.
 - Preparazione di miscele di tisane, tè
 - Confezionamento di miscele di tisane, tè

Competenza 9: consulenza approfondita alla clientela

Situazioni 9.1/9.2/9.3/9.4/9.5

Vedere anche la competenza 5

- Conoscenza delle patologie
 - Conoscenza della farmacologia
 - Conoscenza del «Pharmaceutical Care»
 - Conoscenza del LINDA AFF
 - Conoscere le regole di base della comunicazione
 - Conoscere i propri limiti
 - Conoscere i medicinali senza ricetta (OTC)
- Conoscenza approfondita di:
- prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli d'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Conoscenze dei medicinali e prodotti utili per le svariate farmacie portatili
 - Nozioni di pronto soccorso
 - Conoscere i principali numeri d'emergenza
 - Conoscenza generale dei problemi della dipendenza
 - Conoscere i programmi di disassuefazione per pazienti dipendenti

Vedere anche la competenza 5

- Valutare lo stato attuale di un/una cliente secondo le regole del «Pharmaceutical Care»
- Applicare il LINDAAFF ed i criteri di triage
- Dare dei consigli negli ambiti seguenti:
 - OTC
 - prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli d'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Consigliare e comporre diverse trousse di pronto soccorso
- Pronto soccorso:
 - riconoscere le situazioni d'urgenza
 - applicazione pratica delle conoscenze di base (piccoli bendaggi ecc.)
- Riconoscere ed assistere i pazienti con problemi di dipendenza:
 - riconoscere i pazienti con problemi di dipendenza
 - relazione sociocompetente con pazienti con problemi di dipendenza

Farmacia 4° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 2: gestione della merce

Situazioni 2.1/2.2/2.3/2.4/2.5

Comanda di merce:

- conoscere i fornitori (grossista, ditte)
- conoscere le diverse modalità di comanda (telefono, fax, internet)
- conoscere il mercato
- conoscere le condizioni dei fornitori
- Conoscere rischi di malattia ed incidenti legati all'eliminazione dei prodotti farmaceutici
- Conoscere le condizioni dei grossisti e degli altri fornitori concernenti l'eliminazione
- Completare lo stock
- Riporre e presentare l'assortimento di merce
- Controllare lo stock autonomamente
- Riporre la merce secondo i regolamenti interni
- Trattare correttamente l'entrata merce dei grossisti
- Trattare correttamente l'entrata merce di altri fornitori
- Distribuire e preparare la merce comandata
- Comandare autonomamente della merce presso un grossista o un altro fornitore per telefono, fax, e-mail o internet
- Effettuare dei ritorni al grossista
- Ritorno della merce: riempire i formulari
- Eliminare i medicinali ed i prodotti chimici in modo appropriato
- Eliminare gli oggetti d'uso comune conformemente alle regole in vigore per la raccolta separata dei rifiuti

Competenza 8: lavori amministrativi

Situazioni 8.2/8.3/8.4

Trattamento dei reclami:

- conoscere le norme legali
- conoscere le regole di base della comunicazione
- Conoscere i programmi informatici per farmacie
- Conoscenze in materia di sicurezza per l'uso dei programmi informatici per farmacie
- Conoscenze in materia di protezione dei dati
- Conoscere i programmi di trattamento testo
- Conoscere le regole della corrispondenza
- Conoscenze informatiche per la contabilità
- Trattare dei reclami oralmente e per iscritto
- Utilizzo dei programmi per farmacie
- Emissione di fatture a clienti privati con l'ausilio del computer
- Redazione di messaggi ai clienti e fornitori nella lingua locale

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

Situazioni 11.1/11.2

- Rappresentare la farmacia all'esterno:
- conoscere i principi direttori
 - conoscere i principi etici
 - conoscere i regolamenti interni
- Colloqui con i superiori:
- conoscere l'organigramma della farmacia
 - conoscere i regolamenti interni
 - Colloqui con i superiori in diverse situazioni quotidiane

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

Situazioni 12.2/12.3/12.5/12.6

- Conoscenze di politica sanitaria
 - Conoscenze di politica sociale
 - Conoscenze in economia dell'industria ed in economia di mercato
 - Conoscere il ruolo della farmacia nel contesto sociale
 - Conoscere le possibilità per poter svolgere un'attività culturale
 - Prendere coscienza delle proprie capacità d'espressione creativa: senso estetico
 - Conoscere le istituzioni statali e politiche
 - Ricorrere alle istituzioni giuridiche in caso di conflitti: etica e morale (conoscenze in «Public Health Care»)
 - Utilizzo della tecnica in ambito privato: conoscenze approfondite delle tecnologie e dei media nel quotidiano
- Sviluppo della propria personalità:
- contatti con altre culture
 - processo d'identificazione personale
 - conoscenze linguistiche
 - Partecipare alle attività elementari del processo politico democratico

Incontro di pianificazione per il 4° semestre

Data:

.....
.....
.....

Situazioni pianificate secondo la documentazione per la formazione:

.....
.....
.....

Osservazioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data dell'incontro di valutazione, data:

.....
.....

4° incontro di pianificazione

Data:

.....
.....
.....

Situazioni discusse secondo la documentazione per la formazione:

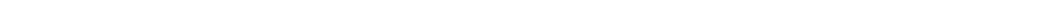
.....
.....
.....

Osservazioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data dell'incontro di pianificazione per il 5° semestre, data:

.....
.....



Farmacia 5° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 1: comportamento nel gruppo

Situazioni 1.1/1.2

- Partecipare alle riunioni di team
- Partecipare alla formazione continua interna
- Gestire la comunicazione interna
- Applicare giornalmente in modo responsabile la conoscenza degli orari e dei giorni liberi
- Saper integrare i diversi avvenimenti quotidiani
- Applicare la conoscenza delle funzioni e delle competenze di ognuno
- Sostenere le persone in formazione
- Sostituzione di un'assistente di farmacia secondo accordo

Competenza 3: igiene e sicurezza

Situazioni 3.1/3.2

- Conoscere i prodotti di pulizia e disinfezione usuali come anche il loro stoccaggio
- Conoscere le direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Conoscere le norme legali (pompieri/legge sulle epidemie)
- Conoscere le direttive della SUVA
- Pratica di disinfezione adeguata e corretta
- Utilizzo e dimestichezza adeguata con diversi utensili di protezione
- Rispetto delle regole interne di pulizia e d'igiene personale
- Applicazione delle direttive di controllo della temperatura nei diversi luoghi di stoccaggio
- Rispetto delle direttive della SUVA

Competenza 5: vendita semplice

Situazioni 5.1/5.2/5.3/5.4/5.5

- Conoscere le regole dell'etichettatura corretta e della documentazione di fornitura
- Conoscere le basi della comunicazione
- Conoscenze professionali dei prodotti/medicamenti:
 - pelle: piaghe, ferite, dermocosmesi, cura del corpo
 - sistema digerente, alimentazione
 - dolore e febbre
 - gola, naso, orecchie
 - sistema respiratorio
 - allergie
 - occhi
 - apparato locomotore
 - sistema urinario, donna e uomo, genitori e bambini
 - sistema cardiovascolare
 - sistema nervoso
 - infezioni
 - metabolismo
 - malattie in diverse situazioni di vita

- Conoscere le funzioni del punto di vendita (POS)
- Vendita di prodotti OTC: conoscenze in informatica e conoscenze elementari dei prodotti
- Conoscere le buone maniere durante una conversazione telefonica
- Chiusura dell'operazione di vendita: conoscere la gestione del tempo

- Applicare le regole di base della comunicazione

Dispensazione di un determinato articolo:

- approccio alla clientela (GWP)
- utilizzo della terminologia del consiglio
- scovare le situazioni a rischio (settore OTC)
- riconoscere e formulare delle raccomandazioni supplementari

- Applicare le regole della comunicazione

Vendita di:

- prodotti dietetici
- prodotti naturali e di cura
- articoli d'igiene
- prodotti tecnici per la casa

Dispensazione di un determinato articolo:

- prendere nota correttamente di una comanda da parte di clienti, medici, case per anziani
- consegna corretta a pazienti, medici, case per anziani
- Congedarsi correttamente dal cliente
- Sapersi servire della cassa
- Accogliere il fattorino

Competenza 6: gestione delle ricette

Situazioni 6.1/6.2/6.3/6.4

- Conoscere l'impostazione di una ricetta
- Conoscere le leggi (RBP, LAMal, LATer, LStup)
- Conoscere i medicinali più frequenti (in relazione all'insegnamento scolastico)
- Conoscenze informatiche per il trattamento delle ricette
- Conoscere le funzioni di supervisione del/della farmacista
- Conoscere le regole di base della comunicazione
- Conoscere le diverse modalità di fatturazione alle casse malati
- Conoscenze informatiche per il trattamento delle ricette e la corrispondente chiusura con le casse malati

- Trattare e preparare una ricetta per la dispensazione dei medicinali al paziente:
- ricette «normali»
 - ricette stupefacenti
 - aiuto alla preparazione di sciroppi antibiotici ed altre forme galeniche
 - conoscenza sulle varie possibilità d'applicazione ed etichettatura corretta
 - aiuto alla preparazione dei medi-dosett
 - Applicare le regole di base della comunicazione
 - Saper riconoscere le situazioni d'urgenza richiedenti la dispensazione senza prescrizione medica di un medicamento necessitante ricetta ed essere capaci di ricorrere ad un aiuto appropriato
 - Fatturazione autonoma con le casse malati

Competenza 7: contatto con i partner in ambito sanitario

Situazioni 7.1/7.2/7.3/7.4

- Conoscere il dossier paziente / anamnesi
- Conoscere le disposizioni di fatturazione dei partner
- Conoscere i programmi informatici di trattamento delle ricette
- Conoscere le opere di riferimento (elettroniche e stampate) per richieste e raggugli a studi medici, case per anziani ecc.
- Saper fare delle ricerche preliminari
- Stimare ed interpretare la compliance e la problematica dell'abuso
- Reclamo delle attestazioni delle assicurazioni tramite telefono o per iscritto
- Richiedere delle precisazioni ai medici, ospedali
- Richiedere delle ricette via telefono per dei medicinali già dispensati
- Richiedere e fornire raggugli a studi medici, case per anziani ecc.
 - fornire informazioni telefoniche
 - richiedere informazioni via telefono
 - tenere aggiornato il dossier paziente in modo corretto
- Applicare le regole di base della comunicazione

Farmacia 5° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 4: lavori farmaco-tecnici

Situazioni 4.1/4.2/4.3

- Utilizzo degli apparecchi di laboratorio e dei recipienti per la dispensazione
- Applicazione delle regole della buona prassi di fabbricazione (GMP)
- Redazione dei protocolli di preparazione e di riempimento
- Manipolazione dei prodotti chimici più usati
- Calcolo dei prezzi
- Lavori pratici di laboratorio (diluzioni, miscugli)
- Riempimento di liquidi, creme, polveri ecc.
- Confezionamento di liquidi, creme, polveri ecc.
- Preparazione di miscele di tisane, tè
- Confezionamento di miscele di tisane, tè

Competenza 9: consulenza approfondita alla clientela

Situazioni 9.1/9.2/9.3/9.4/9.5/9.6/9.7/9.8/9.9

Vedere anche la competenza 5

- Conoscenza delle patologie
- Conoscenza della farmacologia
- Conoscenza del «Pharmaceutical Care»
- Conoscere le regole di base della comunicazione
- Conoscere i propri limiti
- Conoscere i medicinali senza ricetta (OTC)
- Conoscenza dei prodotti dietetici, prodotti naturali e di cura, articoli d'igiene, prodotti tecnici per la casa
- Conoscenze di base dei medicinali e prodotti utili per diverse farmacie portatili
- Nozioni di pronto soccorso
- Conoscere i principali numeri d'emergenza
- Conoscenza generale dei problemi della dipendenza
- Conoscere i programmi di disassuefazione per pazienti dipendenti

Trattare una richiesta per un prodotto estero:

- conoscere la documentazione specializzata
- conoscenze linguistiche (lingue straniere)
- conoscere le modalità di comanda
- conoscere le norme legali

Informazioni su viaggio e vaccini:

- conoscere la documentazione specializzata
- conoscenze in «Public Health Care» per la medicina da viaggio

Dimestichezza con gli articoli da noleggio:

- conoscere i singoli articoli da noleggio della farmacia
- conoscere la messa in pratica

- Valutare lo stato attuale di un/una cliente secondo le regole del «Pharmaceutical Care»
- Dare dei consigli negli ambiti seguenti:
 - OTC
 - prodotti dietetici
 - prodotti naturali e di cura
 - articoli d'igiene
 - prodotti tecnici per la casa
- Consigliare e comporre diverse trousse di pronto soccorso
- Pronto soccorso:
 - riconoscere le situazioni d'urgenza
 - applicazione pratica delle conoscenze di base (piccoli bendaggi ecc.)
- Consiglio ed elaborazione di una richiesta per un prodotto estero
- Redigere una documentazione da viaggio conforme al paziente
- Dimestichezza con gli articoli da noleggio:
 - consiglio e dimostrazione di articoli da noleggio
 - riempire i formulari per il noleggio
- Riconoscere ed assistere i pazienti con problemi di dipendenza:
 - riconoscere i pazienti con problemi di dipendenza
 - relazione sociocompetente con pazienti con problemi di dipendenza
 - consegna di sucedanei (metadone ecc.)

Farmacia 5° semestre / Incontro di pianificazione e di valutazione

Competenza 2: gestione della merce

Situazioni 2.1/2.2/2.3/2.4

Comanda di merce:

- conoscere i fornitori (grossista, ditte)
- conoscere le diverse modalità di comanda (telefono, fax, e-mail, internet)
- conoscere il mercato
- conoscere le condizioni dei fornitori
- Riporre e presentare l'assortimento di merce
- Controllare lo stock autonomamente
- Trattare correttamente l'entrata merce dei grossisti
- Trattare correttamente l'entrata merce di altri fornitori
- Distribuire e preparare la merce comandata
- Comandare autonomamente della merce presso un grossista o un altro fornitore per telefono, fax, e-mail o internet
- Effettuare dei ritorni al grossista
- Ritorno della merce: riempire i formulari

Competenza 8: lavori amministrativi

Situazioni 8.1/8.2/8.3/8.4/8.5

Trattamento dei reclami:

- conoscere le norme legali
- conoscere le regole di base della comunicazione
- Conoscere i programmi informatici per farmacie
- Conoscenze in materia di sicurezza per l'uso dei programmi informatici per farmacie
- Conoscenze in salvataggio dati
- Conoscere i programmi di trattamento testo
- Conoscere le regole della corrispondenza
- Conoscenze informatiche per la contabilità
- Nozioni di base di contabilità
- Conoscenze in materia di controllo dei debitori/creditori
- Trattare dei reclami oralmente e per iscritto
- Utilizzo dei programmi per farmacie
- Redazione a mano di messaggi semplici destinati ai clienti nella lingua madre
- Emissione di fatture a clienti privati con l'ausilio del computer
- Redazione di messaggi a clienti e fornitori nella lingua locale
- Aiuto nel salvataggio dati
- Verificare la cassa ed il contante
- Visione nella contabilità (debitori, creditori)

Competenza 10: promozione delle vendite

Situazioni 10.1/10.2/10.3

- Conoscenze di marketing e promozione delle vendite
 - Conoscenze di decorazione e realizzazione di un'idea di presentazione
 - Conoscenze in semplici programmi informatici di grafica
 - Conoscere le liste di medicinali e le norme legali
 - Esecuzione di misure di promozione della salute e della vendita
 - Conoscenze delle regole di base della comunicazione
- Decorazione di una vetrina
 - Allestimento di una presentazione di merce
 - Collaborazione durante l'accoglienza del personale di vendita esterno
 - Contatto con aziende commerciali a fine di procurarsi informazioni per misure di promozione della vendita
 - Partecipazione attiva a campagne a fine di promuovere la salute pubblica
 - Implicazione attiva a misure di promozione della vendita

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

Situazioni 11.1/11.2/11.3

- Rappresentare la farmacia all'esterno:
- conoscere i principi direttori
 - conoscere i principi etici
 - conoscere i regolamenti interni
- Gestione delle competenze:
- conoscere le possibilità di formazione postgraduata e continua
 - conoscere la situazione del mercato del lavoro
 - conoscere le proprie forze e debolezze
- Colloqui con i superiori in diverse situazioni quotidiane

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

Situazioni 12.1/12.2/12.3/12.4/12.5/12.6

- Conoscenze di politica sanitaria
 - Conoscenze di politica sociale
 - Conoscenze in economia dell'industria ed in economia di mercato
 - Conoscere il ruolo della farmacia nel contesto sociale
 - Conoscere le possibilità per poter svolgere un'attività culturale
 - Prendere coscienza delle proprie capacità d'espressione creativa: senso estetico
 - Conoscere le istituzioni statali e politiche
- Ricorrere alle istituzioni giuridiche in caso di conflitti:
- etica e morale (conoscenze in «Public Health Care»)
 - conoscenza degli uffici pubblici giuridici addetti all'informazione ed alla consulenza
- Utilizzo della tecnica in ambito privato: conoscenze approfondite delle tecnologie e dei media nel quotidiano

Sviluppo della propria personalità ed integrazione sociale:

- contatti con altre culture
- processo d'identificazione personale
- conoscenze linguistiche
- Partecipare alle attività elementari del processo politico democratico

Incontro di pianificazione per il 5° semestre

Data:

Situazioni pianificate secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di valutazione, data:

5° incontro di pianificazione

Data:

Situazioni discusse secondo la documentazione per la formazione:

Osservazioni:

Data dell'incontro di pianificazione per il 6° semestre, data:

Incontro di pianificazione per il 6° semestre

Data:

Vedi i documenti didattici della farmacia

Verificare se tutti i punti dei cinque ultimi semestri sono riempiti e quali restano ancora:

Data dell'incontro di valutazione, data:

6° incontro di pianificazione

Data:

Vedi il rapporto di formazione dell'impresa (valutazione finale)