



Documentazione per la formazione

La mia formazione di base per assistente di farmacia AFC

Nome, cognome:

Inizio della formazione di base:

Farmacia:

Fine della formazione di base:

Cara/o apprendista,

la documentazione per la formazione che ha tra le mani la accompagnerà per i prossimi tre anni. È disponibile in forma cartacea come anche in versione elettronica. Può paragonare questa documentazione ad una cartina d'orientamento che la aiuterà a trovare la giusta strada nella gestione ed organizzazione del suo lavoro e soprattutto nell'apprendimento.

In questo documento troverà delle situazioni che potranno presentarsi non solo nel suo lavoro come assistente di farmacia ma anche al di fuori della farmacia, nella vita di tutti i giorni. In generale gestirà velocemente alcune situazioni ed imparerà immediatamente l'essenziale. Incontrerà tuttavia anche delle difficoltà che le faranno capire che il lavoro e l'apprendimento richiedono degli sforzi.

Con questa documentazione ed insieme alla persona formatrice responsabile in farmacia, come a scuola e durante i corsi interaziendali potrà:

- **pianificare** il suo **apprendimento**
- **identificare** i suoi **progressi** e le sue **difficoltà**
- **prevedere** delle **attività di recupero**
- e anche **raccogliere** i meritati **elogi**

Con la persona incaricata della sua formazione in farmacia seguirà:

- **un incontro di pianificazione all'inizio dell'anno,**
- **degli incontri formativi nel corso dei semestri,**
- **un incontro di valutazione alla fine di ogni semestre**

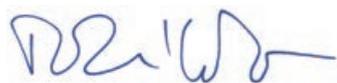
Questa documentazione le sarà utile per annotare sommariamente le principali esperienze ed informazioni acquisite secondo le indicazioni e gli accordi stabiliti con il suo formatore / la sua formatrice. Lei è la sola persona responsabile dell'aggiornamento della sua documentazione. Si tratta infatti di una parte importante della sua formazione e servirà anche come base per la valutazione delle sue capacità. La persona incaricata della sua formazione potrà richiedere la documentazione in ogni momento e la stessa sarà controllata e firmata alla fine di ogni semestre.

Ad ogni competenza corrisponde un determinato numero di situazioni. Nella documentazione di formazione tutte le situazioni vengono elencate semestralmente. Gli esempi forniti per le singole situazioni servono da suggerimento. I compiti corrispondenti devono essere svolti da lei e completati con documenti individuali. Alla fine del semestre saranno valutate le competenze corrispondenti.

Per ogni valutazione insoddisfacente saranno determinati:

- a) gli elementi da recuperare o migliorare
- b) la data della prossima valutazione

Le auguriamo molto successo per la sua formazione.



Fabian Vaucher
Presidente pharmaSuisse

Panoramica delle competenze e situazioni

La seguente tabella offre una panoramica delle competenze e situazioni da trattare durante i rispettivi semestri. **Si tratta di una raccomandazione.** La farmacia dispone di un certo margine di manovra ma dovrebbe trattare tutte le situazioni entro il sesto semestre.

Competenze	Sem. I	Sem. II	Sem. III	Sem. IV	Sem. V	Sem. VI
C 1 Comportamento nel gruppo	1.1, 1.2					
C 2 Gestione della merce		2.1, 2.3, 2.4, 2.5	2.2			
C 3 Igiene e sicurezza	3.1, 3.2					
C 4 Lavori farmaco-tecnici		4.1, 4.2, 4.3				
C 5 Vendita semplice	5.4		5.1, 5.2, 5.3, 5.5			
C 6 Gestione delle ricette			6.3	6.1	6.2	6.4
C 7 Contatto con i partner nell'ambito sanitario					7.1, 7.2, 7.3, 7.4	
C 8 Lavori amministrativi		8.3, 8.4		8.2	8.1, 8.5	
C 9 Consulenza complessa alla clientela			9.3, 9.8	9.1, 9.2, 9.4, 9.5	9.6, 9.9	9.7
C 10 Promozione delle vendite						10.1, 10.2, 10.3
C 11 Professionalità dell'assistente di farmacia	11.2		11.1		11.3	
C 12 L'assistente di farmacia nel contesto socioculturale	12.2, 12.5	12.6	12.3		12.1, 12.4	

- Introduzione dei temi in farmacia
- Colloquio approfondito su una situazione possibile ma non necessario
- Viene trattato nella scuola professionale
- Inizio del trattamento dei temi nella scuola professionale

Primo semestre

Competenza 1: comportamento nel gruppo

L'assistente di farmacia mostra spirito di gruppo, sa lavorare e collaborare nel gruppo. Trova il suo spazio nel gruppo, sa come interagire con gli altri collaboratori, come organizzare il suo lavoro e come gestire diversi tipi di situazioni.

1.1 Collaborazione con i colleghi / riunioni nel gruppo

Esempio di compito per la situazione 1.1

Conduca un'intervista con tre membri del team, entro le prossime quattro settimane. Durante la prossima riunione dell'équipe, presenti le persone intervistate agli altri collaboratori.

Se ha delle domande o riscontra delle difficoltà, può rivolgersi in ogni momento alla sua formatrice / al suo formatore. Il formatore può sostenerla ed offrirle dei consigli utili per svolgere questo compito.

Competenza

È in grado di trarre importanti informazioni da una conversazione con una persona estranea e di riportarle sotto forma di breve riassunto a terzi.

Osserva attentamente il suo interlocutore e cattura anche i segnali non verbali ed i gesti.

Conoscenze: osserva il regolamento interno ed eventuali norme legali (segreto professionale, discrezione)

Capacità: senso della comunicazione, empatia

Condotta: rispetto, fiducia in se stessa/o, prontezza operativa

Applicazione di questa competenza

Apprendo come relazionarmi con le persone ed a porre loro delle domande importanti dalle quali ottengo le informazioni che mi servono per la consulenza in qualità di futura assistente di farmacia.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

1.2 Organizzazione del lavoro

Esempio di compito per la situazione 1.2

Dato che lavora in un team deve conoscerne la struttura ed il funzionamento. Il compito seguente l'aiuterà in questo.

1. Rediga un organigramma del team della sua farmacia.
2. Annoti per ogni persona la formazione corrispondente.
3. Annoti le attività principali per le quali le persone corrispondenti sono responsabili.

Competenza

È in grado, grazie al suo organigramma, di presentare la sua équipe di farmacia a terzi.

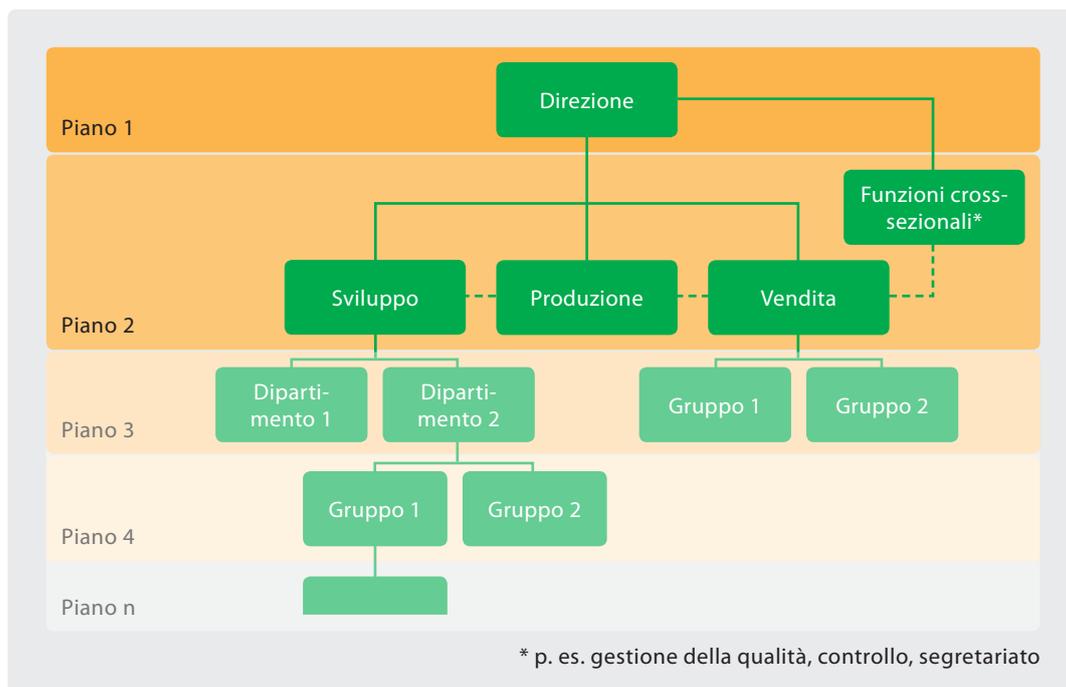
Conoscenze: osserva il regolamento interno ed eventuali norme legali (segreto professionale, discrezione)

Capacità: gestione dei conflitti e spirito di gruppo, capacità di organizzazione

Condotta: prontezza operativa, capacità di compromesso, senso di responsabilità

Applicazione di questa competenza

In futuro so redigere autonomamente un organigramma con le spiegazioni necessarie.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 3: igiene e sicurezza

L'assistente di farmacia cura il suo aspetto e mantiene la farmacia in uno stato d'igiene e pulizia ottimale. Si attiene inoltre al rispetto delle regole di sicurezza sul lavoro e di protezione dell'ambiente applicandole lei/lui stessa/o in farmacia e di fronte ai clienti.

3.1 Igiene e pulizia

Esempio di compito per la situazione 3.1

Rediga una lista di controllo per la corretta pulizia degli utensili da laboratorio.

1. Quali detersivi utilizza?
2. Come evita le macchie di calcare ed altri depositi sul vetro?
3. Come vengono asciugati gli utensili da laboratorio?
4. Come vengono riposti?

Competenza

La lista di controllo che ha redatto, permette ad un praticante di eseguire correttamente la pulizia degli utensili da laboratorio.

Conoscenze: prodotti di pulizia e disinfezione, sostanze chimiche, metodi di disinfezione, mezzi di protezione

Capacità: organizzazione del lavoro, utilizzo e manipolazione dei prodotti di disinfezione, utilizzo e manipolazione dei mezzi di protezione

Condotta: senso della responsabilità, pulizia, precisione

Applicazione di questa competenza

È consapevole dell'importanza di disporre di utensili da laboratorio puliti nella produzione di preparati per i clienti.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

3.2 Sicurezza dei clienti, del personale, dei locali e dei prodotti

Esempio di compito per la situazione 3.2

Verifichi che i medicinali di primo soccorso della farmacia siano tutti disponibili (data di scadenza, prodotti mancanti) ed effettui i cambiamenti necessari.

Competenza

Se è necessario fornire cure di primo soccorso (tagli, bruciature lievi), il materiale necessario è a portata di mano e disponibile in quantità sufficiente.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali

Capacità: rispetto della legge, utilizzo di sostanze e degli equipaggiamenti nel rispetto delle norme di sicurezza e di rispetto per l'ambiente

Condotta: senso di responsabilità, prudenza, autonomia

Applicazione di questa competenza

Motivata/o da questo compito, verifica anche a casa la sua farmacia personale; riporta i medicinali scaduti per lo smaltimento ed aggiunge ciò che manca.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 5: vendita semplice

L'assistente di farmacia gestisce in completa indipendenza le attività abituali in relazione con la vendita. Ricorre alle sue conoscenze specialistiche per rispondere alle attese dei clienti e conosce i suoi limiti.

5.4 Consegna di merce previa ordinazione da parte di un cliente o su richiesta di un medico o di una casa per anziani

Esempio di compito per la situazione 5.4

Il telefono squilla. La signora Brunni desidera effettuare una comanda per telefono.

1. Come procede?
2. Di quali dati della cliente necessita?
3. Quali metodi di consegna propone la sua farmacia? (Come viene consegnata la merce al cliente?)

Competenza

Le sue annotazioni le permettono di redigere una linea guida da seguire per la corretta ricezione di comande per telefono.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali, conoscenza dei prodotti e dei medicinali, conoscenza del luogo, principi di conversazione telefonica

Capacità: capacità di comunicazione, gestione ottimale del tempo, competenza linguistica, capacità di lettura delle mappe (per es. piano della città)

Condotta: senso della responsabilità, impegno, spirito d'iniziativa

Applicazione di questa competenza

La raccolta di tutti i dati importanti (taglia dell'imballaggio, potenza, con/senza profumo) permette di ottenere una comanda corretta.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

L'assistente di farmacia assume le sue responsabilità professionali anche nei confronti del suo ambiente sociale. È capace di portare uno sguardo critico sul suo lavoro ed è cosciente così dei suoi limiti. È di conseguenza in grado di partecipare attivamente allo sviluppo delle sue competenze professionali assumendo la responsabilità della sua formazione continua in modo da mantenersi aggiornato sulle evoluzioni dell'ambito professionale e del mercato del lavoro.

11.2 Colloquio con i superiori

Esempio di compito per la situazione 11.2

La prossima settimana, la persona incaricata della sua formazione effettuerà un colloquio con lei. Come si prepara?

Competenza

Ha tutti i documenti a portata di mano, sa esprimere i suoi desideri e le sue preoccupazioni ed è consapevole dei suoi punti di forza e di debolezza.

Conoscenze: organigramma, contratto di lavoro, CO e CC, regolamenti interni

Capacità: capacità di comunicazione, capacità di negoziazione, senso critico

Condotta: empatia, senso di responsabilità, fiducia in se stessa/o

Applicazione di questa competenza

Grazie alla preparazione ai colloqui con i suoi superiori, impara a conoscere i suoi diritti e i suoi doveri e sa applicare queste conoscenze anche nella sua vita quotidiana.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

L'assistente di farmacia si percepisce in quanto individuo integrato in un contesto sociale e culturale. Dispone delle risorse necessarie per un approccio fiducioso, aperto e costruttivo a tutte le forme di cultura. È inoltre in grado di prendere posizione su soggetti sociali, politici ed economici assumendo così il suo ruolo di cittadino responsabile e coinvolto nella vita della comunità.

12.2 Sviluppo della creatività e delle facoltà di espressione

Esempio di compito per la situazione 12.2

Delle nuove vetrine vengono decorate sul tema del metabolismo.

Le viene dato l'incarico di cercare dei prodotti, delle specialità e dei mezzi ausiliari per allestire una vetrina con l'aiuto di manifesti.

Competenza

Con il sostegno della persona incaricata della sua formazione, impara ad allestire correttamente delle vetrine a tema (materiale, mezzi ausiliari, classificazione dei medicinali, affissione dei prezzi ecc.).

Conoscenze: cultura (notizie, letteratura, musica, arte ecc.)

Capacità: senso estetico, capacità di interpretazione

Condotta: curiosità, flessibilità

Applicazione di questa competenza

In futuro osserverà con occhio più critico anche le vetrine di altri settori e potrà eventualmente trarre ispirazione da idee originali e divertenti.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

12.5 Utilizzo di apparecchiature tecniche a titolo privato

Esempio di compito per la situazione 12.5

A quale scopo utilizza il cellulare o il computer nella vita quotidiana?

Quali pericoli attribuisce a questi apparecchi?

Competenza

Si avvale di internet per svolgere le faccende amministrative quotidiane come il traffico dei pagamenti, la riservazione di alberghi, l'ordinazione di merce ecc.

Conoscenze: tecnologie e media

Capacità: capacità analitica, capacità di interpretazione

Condotta: senso di responsabilità, voglia di apprendere

Applicazione di questa competenza

Riconosce i pericoli che può celare l'internet.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Secondo semestre

Competenza 2: gestione della merce

L'assistente di farmacia conosce le regole ed i meccanismi della gestione dello stock. È capace di gestire il movimento della merce e di controllare lo stato dello stock.

2.1 Stato dello stock (Defekt)

Esempio di compito per la situazione 2.1

Spiegare come viene gestita la merce nella sua farmacia:

- Crei una lista dei luoghi di stoccaggio e dei meccanismi di gestione degli stock.
- Come funziona il programma che gestisce l'approvvigionamento dello stock?
- Crei un calendario stagionale per stabilire i picchi di vendita dei medicinali.

Competenza

Sa gestire i siti di stoccaggio e sorvegliare lo stock con il relativo programma di gestione.

Conoscenze: clientela, ubicazione del magazzino, gestione dello stock

Capacità: utilizzo del computer e dei programmi di gestione dello stock, senso dell'organizzazione, pensiero sistemico

Condotta: autonomia, impegno, accuratezza

Applicazione di questa competenza

Possiede senso analitico e conosce i medicinali le cui comande dipendono dalle stagioni. Sa così gestire autonomamente lo stock.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

2.3 Entrata della merce

Esempio di compito per la situazione 2.3

Crei una lista di controllo per l'entrata della merce. Questa lista dovrebbe permettere ad una nuova collaboratrice di effettuare autonomamente l'entrata della merce quando lei è assente.

Competenza

Seguendo la lista di controllo stabilita, è in grado di effettuare l'entrata della merce autonomamente. Si accorge se manca della merce o se non è corretta e sa come affrontare questo tipo di situazione.

Conoscenze: regolamenti interni, regole concernenti le date di scadenza, FIFO (first in, first out), condizioni dei fornitori, conoscenze di base di statistica

Capacità: utilizzo dei programmi di gestione dello stock e dei formulari, senso della comunicazione, competenza linguistica

Condotta: autonomia, flessibilità, senso dell'ordine

Applicazione di questa competenza

È in grado di annotare le differenti tappe del suo lavoro e di spiegare ad una nuova collaboratrice come procedere grazie alla lista che ha stabilito.

Questo le permette di determinare se ha effettuato correttamente il lavoro o se vi sono ancora delle difficoltà o degli errori.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

2.4 Ritorno della merce

Esempio di compito per la situazione 2.4

Un grossista ha consegnato dieci confezioni di compresse Dafalgan al posto di dieci confezioni di tubi di crema Bepanthène Plus. Come si comporta?

Competenza

Sa come comportarsi in caso di consegna non conforme.

Conoscenze: regolamenti interni, conoscenze di base di contabilità e di corrispondenza, conoscenza dei prodotti

Capacità: utilizzo del computer e dei formulari, senso della comunicazione, competenza linguistica

Condotta: autonomia, flessibilità, senso dell'ordine

Applicazione di questa competenza

Confronta tutte le consegne con le comande ed è in grado di gestire autonomamente le consegne errate.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

2.5 Eliminazione della merce

Esempio di compito per la situazione 2.5

Una collaboratrice del servizio di cure a domicilio (Spitex) le consegna una cassa di medicinali da smaltire in seguito allo svuotamento di un appartamento. Crei una lista dei criteri da utilizzare per separare questi medicinali.

Competenza

Conosce le regole dei grossisti o delle imprese specializzate nello smaltimento dei rifiuti speciali.

Conoscenze: norme di eliminazione dei grossisti e delle imprese specializzate, regolamenti interni, modalità di separazione dei rifiuti, direttive sulla protezione della salute e prevenzione degli incidenti, legge sulla protezione dell'ambiente

Capacità: manipolazione dei medicinali, comportamento ecologico, utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza, autonomia

Applicazione di questa competenza

È in grado di smaltire la merce dallo stock o la merce riportata dai clienti.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 4: lavori farmaco-tecnici

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, così come delle capacità tecniche, scientifiche e di protezione dell'ambiente, necessarie a fabbricare dei medicinali in laboratorio, su richiesta e sotto la responsabilità della/del farmacista. Dispone delle conoscenze e delle capacità di base necessarie per consegnare, secondo le disposizioni, sostanze o preparati particolarmente pericolosi.

4.1 Lavori farmaco-tecnici

Esempio di compito per la situazione 4.1

Un cliente desidera 100 ml d'alcol al 50%. In farmacia dispone di etanolo al 70% e di etanolo al 96%.

Eserciti questa situazione con il/la farmacista, annoti il procedimento esatto nonché l'etichettatura corretta.

Competenza

Dispone delle conoscenze necessarie alla fabbricazione in laboratorio di preparati farmaceutici sotto la responsabilità del farmacista.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali (legge sui prodotti chimici), direttive di fabbricazione della farmacia, norme di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcoli professionali, recipienti per le preparazioni

Capacità: comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza, cautela

Applicazione di questa competenza

È in grado di effettuare dei lavori farmaco-tecnici per la clientela sotto la supervisione del farmacista.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

4.2 Preparazione e confezione di liquidi, dei locali e dei prodotti

Esempio di compito per la situazione 4.2

Una cliente si presenta in farmacia con la ricetta qui a fronte.

Eserciti questa situazione con il farmacista e annoti la procedura esatta da seguire.

Competenza

È in grado di fabbricare dei prodotti e di confezionarli in recipienti appropriati. Conosce le norme di etichettatura, di lotto, di date di scadenza e sa calcolare il prezzo di vendita. Tutto questo sotto la supervisione del farmacista.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali (legge sui prodotti chimici), proprietà chimiche e fisiche delle sostanze, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni

Capacità: corretta applicazione delle norme di sicurezza e delle regole di manipolazione

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza, cautela

Applicazione di questa competenza

Conosce le leggi e le proprietà chimico-fisiche delle sostanze.

OSPEDALE D'ESEMPIO Ospedale universitario Luogo d'esempio	
Signora D'esempio Marta	24.5.1939
<i>Ricetta per le farmacie pubbliche</i>	
	1.5.2014
Vaselinum flavum Adeps lanae aa ad 50.0	
Dr Marco Dottore d'esempio Clinica e policlinico per medicina interna generale Ospedale d'esempio 3000 Luogo d'esempio	



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

4.3 Preparazione di miscele di droghe

Esempio di compito per la situazione 4.3

Una cliente richiede la seguente miscela per un'infusione:

Fiori di sambuco 20.0
Fiori di malva 15.0
Frutto di finocchio 5.0

Come si comporta?
A cosa deve prestare attenzione e quale dosaggio raccomanda?

Competenza

Sa riconoscere i nomi latini delle piante per le infusioni ed è in grado di preparare delle miscele per tisane sotto la supervisione del farmacista. Conosce i punti a cui prestare maggior attenzione per ogni preparato.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali, conoscenza dei prodotti e dei pitto-grammi di pericolo chimico, protocolli di fabbricazione della farmacia, norme di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni

Capacità: comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio

Atteggiamenti: senso di responsabilità, precisione, attenzione

Applicazione di questa competenza

È in grado di selezionare le erbe e di preparare delle miscele per infusioni secondo le richieste dei clienti o secondo le ricette che riceve.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 8: lavori amministrativi

L'assistente di farmacia effettua lavori di segreteria. Utilizza il computer, i programmi corrispondenti e applica le tecniche di lavoro e d'organizzazione adeguati.

8.3 Utilizzo del software della farmacia

Esempio di compito per la situazione 8.3

Rediga un piccolo inventario.
Come procede?

Competenza

Aggiorni i dati e le applicazioni secondo le istruzioni.

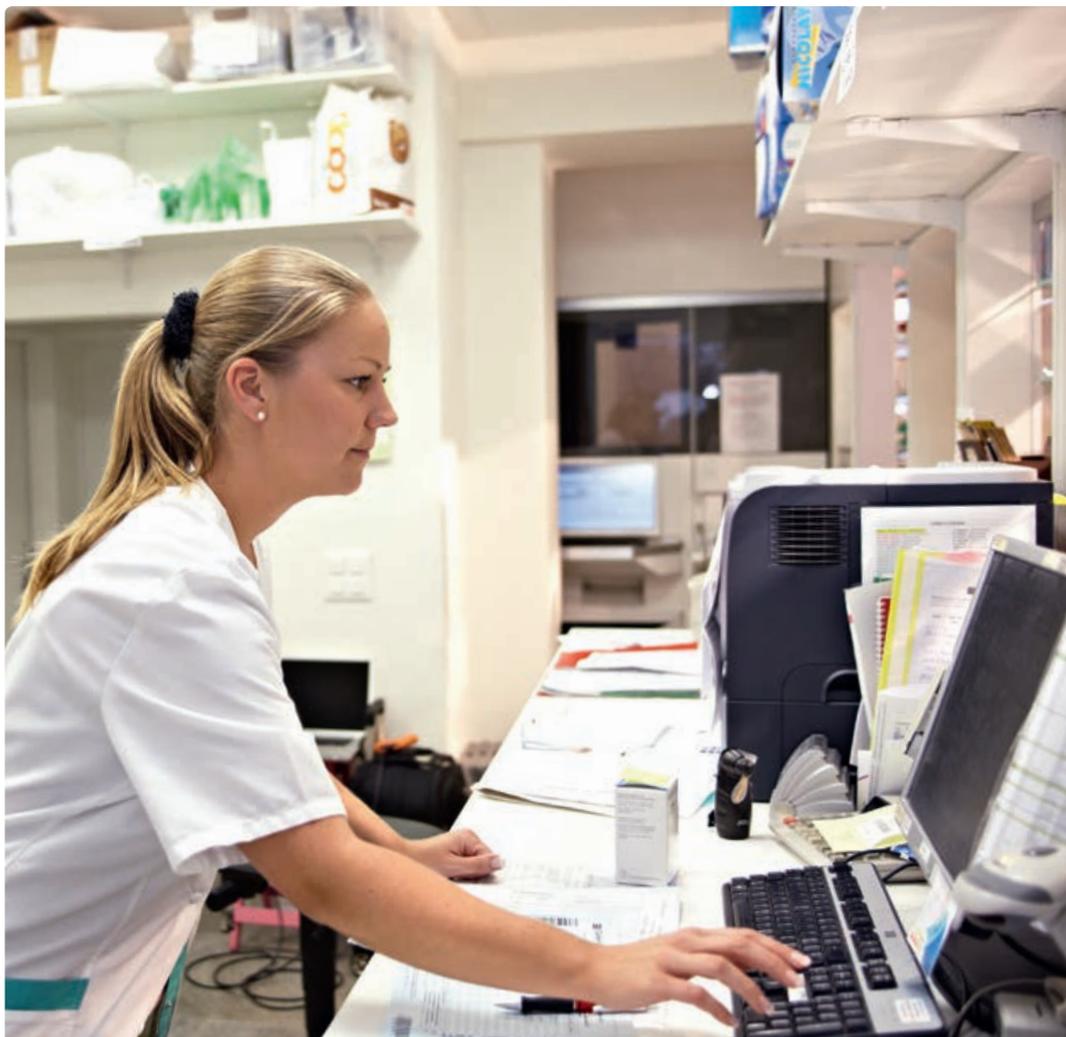
Conoscenze: conoscenze di base di informatica, programmi applicativi (software della farmacia)

Capacità: utilizzo del computer

Atteggiamenti: senso di responsabilità, attenzione

Applicazione di questa competenza

Sa utilizzare il computer ed i relativi programmi in modo mirato.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

8.4 Gestione della corrispondenza

Esempio di compito per la situazione 8.4

Uno dei misuratori della pressione (sfigmomanometro) della farmacia dev'essere calibrato. Lo deve dunque rispedire alla ditta. Scriva una lettera di accompagnamento da inviare insieme all'apparecchio.

Competenza

Gestione della corrispondenza semplice.

Conoscenze: regole di corrispondenza

Capacità: senso dell'organizzazione, competenza linguistica

Condotta: rapidità, senso dell'ordine, cura

Applicazione di questa competenza

Conosce le regole di corrispondenza e mette in pratica la sua competenza linguistica. Non commette errori di ortografia.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

L'assistente di farmacia si percepisce in quanto individuo integrato in un contesto sociale e culturale. Dispone delle risorse necessarie per un approccio fiducioso, aperto e costruttivo a tutte le forme di cultura. È inoltre in grado di prendere posizione su soggetti sociali, politici ed economici assumendo così il suo ruolo di cittadino responsabile e coinvolto nella vita della comunità.

12.6 Sviluppo della personalità e socializzazione in un contesto multiculturale

Esempio di compito per la situazione 12.6

Un cliente, che parla unicamente russo, viene nella sua farmacia.

Come si comporta per consigliare correttamente il cliente?

Competenza

È in grado di relazionarsi in modo appropriato con persone di lingua e cultura diverse.

Conoscenze: socializzazione e sviluppo identitario, diversità culturali e multiculturalità

Capacità: capacità analitica, senso della comunicazione, competenza linguistica

Condotta: senso di responsabilità, tatto, spirito di solidarietà

Applicazione di questa competenza

Si interroga sullo sviluppo della personalità e sull'integrazione sociale di altre persone.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Terzo semestre

Competenza 2: gestione della merce

L'assistente di farmacia conosce le regole ed i meccanismi della gestione dello stock. È capace di gestire il movimento della merce e di controllare lo stato dello stock.

2.2 Ordinazione della merce

Esempio di compito per la situazione 2.2

Descriva in modo dettagliato il procedimento per effettuare una comanda al grossista.

1. Quando (quante volte al giorno) effettua degli ordini ai grossisti?
2. Quali sono i preparativi necessari prima di effettuare una comanda al grossista?
3. Descriva in modo dettagliato il procedimento per effettuare una comanda al grossista.

Competenza

Conosce le modalità di comanda presso i grossisti ed i prodotti che sono direttamente ordinabili da loro.

Conoscenze: regolamenti interni, conoscenze del mercato, termini di consegna, possibilità di consegna

Capacità: utilizzo dei programmi di gestione dello stock, senso dell'organizzazione e della comunicazione, competenza linguistica

Condotta: autonomia, flessibilità

Applicazione di questa competenza

Impara ad evitare le comande doppie e impara a conoscere i prezzi per le differenti modalità di ordine della merce.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 5: vendita semplice

L'assistente di farmacia gestisce in completa indipendenza le attività abituali in relazione con la vendita. Ricorre alle sue conoscenze specialistiche per rispondere alle attese dei clienti e conosce i suoi limiti.

5.1 Consegna di un determinato articolo**Esempio di compito per la situazione 5.1**

Un uomo (40enne) entra in farmacia e richiede una confezione di Mebucaïne con compresse da sciogliere in bocca. Come gestisce la richiesta di questo cliente? Descriva o eserciti questa situazione con un'assistente di farmacia con esperienza.

Competenza

È in grado di porre le giuste domande a fine di vendere al cliente il medicamento più adatto alle sue esigenze.

Conoscenze: prodotti e medicinali, Good Welcoming Practice, dossier paziente, osservanza terapeutica (compliance), punto di vendita (POS)

Capacità: prontezza di spirito e rapidità di reazione, facoltà di riconoscere i/le clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, competenza linguistica

Condotta: senso di responsabilità, impegno, spirito d'iniziativa, tatto

Applicazione di questa competenza

Si serve delle sue conoscenze nel settore per rispondere alle richieste del cliente.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

5.2 Vendita di preparati OTC

Esempio di compito per la situazione 5.2

Spieghi cosa sono i preparati OTC. Cosa significa «OTC»? Citi cinque esempi di preparati OTC.

Competenza

È in grado di vendere un preparato OTC.

Conoscenze: proprietà dei prodotti (utilizzo, effetto / effetto secondario, interazioni), raccomandazioni supplementari, punto di vendita (POS)

Capacità: facoltà di riconoscere i/le clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, competenza linguistica

Condotta: senso della responsabilità, accuratezza, tatto

Applicazione di questa competenza

Utilizza la sua capacità di comunicazione professionale e conosce le tecniche di vendita dei preparati OTC.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

5.3 Vendita di prodotti di parafarmacia

Esempio di compito per la situazione 5.3

1. Cosa sono i prodotti di parafarmacia? Citi cinque esempi di prodotti di parafarmacia.
2. Una cliente desidera comprare un dentifricio sbiancante. Come procede?

Competenza

È in grado di vendere dei prodotti di parafarmacia.

Conoscenze: conoscenze di base dei prodotti naturali, dietetici, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica, raccomandazioni supplementari

Capacità: capacità di ascolto, capacità di riconoscere i/le clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, competenza linguistica

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza, empatia

Applicazione di questa competenza

In farmacia impara ad ascoltare attentamente i clienti ed a conoscere numerose diversità culturali.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

5.5 Conclusione dell'operazione di vendita

Esempio di compito per la situazione 5.5

Quali pratiche fanno parte della conclusione di un'operazione di vendita?

Ne citi tre.

Competenza

Incoraggia i clienti nella scelta dei loro prodotti e ne assicura il corretto impiego.

Incassa i soldi e prepara la merce per essere portata via.

Conoscenze: regolamenti interni, gestione della cassa, raccomandazioni supplementari

Capacità: senso della comunicazione, gestione ottimale del tempo, capacità linguistica

Condotta: senso della responsabilità, affidabilità, competenza linguistica

Applicazione di questa competenza

Possiede sufficiente senso di responsabilità per effettuare e concludere autonomamente una vendita.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 6: gestione delle ricette

L'assistente di farmacia sa far fronte a tutte le attività relative alla gestione ed al trattamento delle ricette, dai semplici lavori di routine alla risoluzione di casi complicati. L'assistente di farmacia deve all'occorrenza rispettare le leggi e le direttive che regolano i rapporti tra le diverse istituzioni. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando deve rivolgersi alla/al farmacista.

6.3 Consegna senza prescrizione medica di un medicamento necessitante ricetta

Esempio di compito per la situazione 6.3

Una donna (circa 45enne) entra in farmacia di sabato pomeriggio e chiede se può eccezionalmente ricevere delle compresse di Noroxine per il trattamento di un inizio di cistite.

Descriva in modo dettagliato come viene gestito un caso del genere nella sua farmacia.

Competenza

Conosce i suoi limiti ed è in grado di decidere quando deve consultare il farmacista.

Conoscenze: medicinali, etica professionale

Capacità: analisi della situazione, competenza linguistica, capacità di reazione in caso d'urgenza, senso della comunicazione

Condotta: senso di responsabilità, spirito d'iniziativa, fiducia in se stessa/o

Applicazione di questa competenza

Sa valutare le situazioni e fa prova di rapidità di reazione in caso di situazioni di emergenza. Conosce inoltre le regole dei medicinali sottoposti a ricetta medica.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 9: consulenza complessa alla clientela

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, delle capacità e della sensibilità necessarie per instaurare delle relazioni personali con i/le clienti. Questo le/gli permette di conoscere i loro bisogni ed offrire loro una consulenza come anche un sostegno adeguati. Conosce i propri limiti e sa sempre quando rivolgersi alla/al farmacista.

9.3 Consulenza nel campo dei prodotti di parafarmacia**Esempio di compito per la situazione 9.3**

Una cliente (ca. 30enne) arriva in farmacia e desidera un consiglio riguardo al suo problema di capelli: i suoi capelli di media lunghezza sono secchi, fragili ed indisciplinati. Eserciti questa consulenza con un'assistente di farmacia con esperienza e documenti in modo dettagliato l'intero procedimento.

Competenza

Dispone delle conoscenze specifiche necessarie per elargire dei consigli professionali alla clientela.

Conoscenze: conoscenze di base dei prodotti dietetici, sanitari, naturali, d'igiene e di cura, prodotti specifici per l'economia domestica, raccomandazioni supplementari

Capacità: identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, competenza linguistica

Condotta: senso della responsabilità, impegno, empatia

Applicazione di questa competenza

In futuro si rivolgerà anche ai reparti cosmetici di altri negozi per raccogliere dei suggerimenti per la sua farmacia.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

9.8 Gestione degli articoli da noleggio

Esempio di compito per la situazione 9.8

Una cliente desidera noleggiare nella sua farmacia un tiralatte elettrico. Come procede?

Competenza

Conosce gli articoli da noleggio disponibili nella sua farmacia ed i relativi formulari per il noleggio.

Conoscenze: conoscenza dei prodotti, modalità d'uso degli articoli a noleggio, calcolo del prezzo di noleggio, formulari di noleggio

Capacità: senso della comunicazione, dimestichezza con gli articoli di noleggio

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza

Applicazione di questa competenza

Conosce la modalità d'uso degli articoli da noleggio ed è in grado di spiegare ai clienti l'utilizzo di tali articoli.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

L'assistente di farmacia assume le sue responsabilità professionali anche nei confronti del suo ambiente sociale. È capace di portare uno sguardo critico sul suo lavoro ed è cosciente così dei suoi limiti. È di conseguenza in grado di partecipare attivamente allo sviluppo delle sue competenze professionali assumendo la responsabilità della sua formazione continua in modo da mantenersi aggiornato sulle evoluzioni dell'ambito professionale e del mercato del lavoro.

11.1 Rapporti verso l'esterno nell'interesse della farmacia

Esempio di compito per la situazione 11.1

Legga attentamente il profilo della sua farmacia insieme ad un'assistente di farmacia con esperienza. Chieda delle spiegazioni se alcuni contenuti non le sono chiari. Citi due punti presenti sul profilo che ritiene importanti.

Competenza

Si assume la sua responsabilità professionale.

Conoscenze: profilo della farmacia, diritti e doveri dell'assistente di farmacia, esigenze della clientela, principi etici

Capacità: senso della comunicazione, auto-critica, capacità argomentativa

Condotta: senso di responsabilità, fiducia in se stessa/o, empatia

Applicazione di questa competenza

Conosce i diritti ed i doveri degli assistenti di farmacia. Comprende e conosce il profilo della farmacia.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

L'assistente di farmacia si percepisce in quanto individuo integrato in un contesto sociale e culturale. Dispone delle risorse necessarie per un approccio fiducioso, aperto e costruttivo a tutte le forme di cultura. È inoltre in grado di prendere posizione su soggetti sociali, politici ed economici assumendo così il suo ruolo di cittadino responsabile e coinvolto nella vita della comunità.

12.3 Partecipazione attiva a processi democratici

Esempio di compito per la situazione 12.3

Cosa significa per lei essere maggiorenne e dotato di discernimento? (A partire dai 18 anni si è considerati maggiorenni e dunque dotati di discernimento).

Competenza

Quali diritti acquisisce con la maggiore età? E quali sono i doveri?

Conoscenze: istituzioni statali e politiche

Capacità: capacità analitica, prontezza di spirito

Condotta: senso di responsabilità, spirito comunitario, impegno

Applicazione di questa competenza

Si costruisce un'idea personale sui temi sociali ed è coinvolto nei processi democratici come le elezioni e le votazioni.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Quarto semestre

Competenza 6: gestione delle ricette

L'assistente di farmacia sa far fronte a tutte le attività relative alla gestione ed al trattamento delle ricette, dai semplici lavori di routine alla risoluzione di casi complicati. L'assistente di farmacia deve all'occorrenza rispettare le leggi e le direttive che regolano i rapporti tra le diverse istituzioni. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando deve rivolgersi alla/al farmacista.

6.1 Controllo della ricetta e consegna del prodotto

Esempio di compito per la situazione 6.1

Un cliente arriva in farmacia con una ricetta del suo medico di famiglia per i seguenti medicinali.

Introduca questa ricetta nel computer, verifichi se esistono dei generici e rediga le etichette con le posologie.

Annoti ciò che deve spiegare al cliente al momento della consegna.

Competenza

Acquisizione delle ricette con il software della farmacia, sostituzione dei prodotti originali con i generici, comunicazione con i clienti riguardo le ricette.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali, assegnazione dei medicinali alle liste rispettive (LS ecc.), terminologia delle ricette, medicinali, convenzioni tra farmacie e casse malati

Capacità: utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità di lettura della scrittura dei medici

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza

Applicazione di questa competenza

Acquisisce sicurezza nella gestione delle ricette ed è in grado di sostituire i prodotti originali con dei generici.

OSPEDALE D'ESEMPIO Ospedale universitario Luogo d'esempio			
Signora D'esempio Marta		24.5.1939	
Ricetta per le farmacie pubbliche			
		1.5.2014	
		mattina	pomeriggio
		sera	
1 OP Brufen 400	1	1	1
1 OP Dafalgan cpr effervescenti da 1 g	1	1	1
1 OP Pantozol 40	1	0	0
		al momento dell'assunzione di Brufen	
Dr Marco Dottore d'esempio Clinica e policlinico per medicina interna generale Ospedale d'esempio 3000 Luogo d'esempio			

Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 8: lavori amministrativi

L'assistente di farmacia effettua lavori di segreteria. Utilizza il computer, i programmi corrispondenti e applica le tecniche di lavoro e d'organizzazione adeguati.

8.2 Fatturazione a clienti privati**Esempio di compito per la situazione 8.2**

Una cliente ordina per telefono una confezione di 30 compresse effervescenti di Berocca all'aroma di arancia e desidera che le venga spedita per posta. Rediga la fattura per questa cliente.

Competenza

Redigere delle fatture con il software della farmacia o con il servizio di contabilità della farmacia. Ragioni su tutto ciò che può essere spedito per posta.

Conoscenze: conoscenze di base di contabilità

Capacità: utilizzo del computer

Condotta: senso di responsabilità, impegno, esattezza

Applicazione di questa competenza

Redige correttamente le fatture. È consapevole che non tutti i prodotti della farmacia possono essere spediti per posta.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 9: consulenza complessa alla clientela

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, delle capacità e della sensibilità necessarie per instaurare delle relazioni personali con i/le clienti. Questo le/gli permette di conoscere i loro bisogni ed offrire loro una consulenza come anche un sostegno adeguati. Conosce i propri limiti e sa sempre quando rivolgersi alla/al farmacista.

9.1 Valutazione dello stato di salute attuale del cliente

Esempio di compito per la situazione 9.1

Una cliente desidera un preparato contro il bruciore di stomaco.

Determini, con i questionari appropriati (Good Welcoming Practice, LINDA AFF), quali preparati prendere in considerazione per la richiesta della signora.

A quali situazioni a rischio bisogna prestare particolarmente attenzione?

Competenza

Utilizzo di pratiche come la Good Welcoming Practice e la LINDA AFF, riconoscere le situazioni a rischio e riconoscere i propri limiti.

Consigliare diversi prodotti OTC e saper spiegare correttamente il loro impiego. Saper fornire ulteriori raccomandazioni.

Conoscenze: proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti / effetti secondari, interazioni)

Capacità: identificazione della tipologia dei clienti

Condotta: senso di responsabilità, empatia

Applicazione di questa competenza

Attraverso l'esercizio di situazioni che capitano di frequente, acquisisce sicurezza nella consulenza.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

9.2 Consulenza nel settore OTC

Esempio di compito per la situazione 9.2

Un cliente che soffre di raffreddore da fieno da alcuni anni, si rivolge alla sua farmacia per essere informato sui nuovi trattamenti.

Competenza

Conosce i trattamenti esistenti contro il raffreddore da fieno, sia per quanto concerne la medicina classica che per quella alternativa.

Conoscenze: proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti / effetti secondari, interazioni), raccomandazioni supplementari, punto di vendita (POS)

Capacità: identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, competenza linguistica

Condotta: senso di responsabilità, impegno, empatia

Applicazione di questa competenza

Conosce una gamma di trattamenti OTC e di trattamenti alternativi ed è in grado di consigliare il preparato adeguato alle necessità del cliente.

Conosce i mezzi informatici che dispone la sua farmacia (libri, cataloghi, computer, internet) e trova rapidamente le informazioni desiderate.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

9.4 Preparazione di un set di farmacia

Esempio di compito per la situazione 9.4

Una famiglia con un bambino di sette anni parte per una gita in montagna di una settimana. Prepari a questa famiglia una piccola farmacia da viaggio. Il costo di questa farmacia non deve superare i CHF 100.–.

Competenza

Preparazione di una farmacia da viaggio appropriata che contenga sia medicinali di primo soccorso che materiale per i bendaggi. La farmacia da viaggio deve rientrare nel budget della famiglia ed aver posto in uno zaino.

Quali sono le esigenze particolari di una famiglia con figli?

Conoscenze: primo soccorso, conoscenza del materiale, trattamento dei piccoli incidenti, patologie

Capacità: selezione di una gamma ristretta di medicinali utili, considerazione delle necessità del cliente, tecniche di vendita, senso della comunicazione, identificazione della tipologia di cliente

Condotta: senso di responsabilità, accuratezza, flessibilità

Applicazione di questa competenza

Crei una lista di controllo per le farmacie da viaggio che può stampare al bisogno per consegnarla ai clienti.

La lista può essere adattata ai diversi bisogni (famiglie, viaggi ai tropici, vacanze balneari, trekking ecc.).



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

9.5 Primi soccorsi

Esempio di compito per la situazione 9.5

Un ragazzo è caduto in bicicletta e si è spellato il ginocchio.

Presti i primi soccorsi ed annoti il procedimento.

Competenza

Dispone delle conoscenze di base dei primi soccorsi e sa effettuare una distinzione appropriata. Conosce diversi metodi di fasciatura che possono essere utilizzati nei primi soccorsi ed è capace di fornire al cliente le informazioni necessarie per proseguire le cure. Sa mettere in pratica le conoscenze acquisite durante i corsi. Sa proteggere il paziente e sé stesso dalle infezioni.

Conoscenze: primi soccorsi

Capacità: gestione di situazioni delicate, senso della comunicazione, applicazione di misure preventive contro le malattie infettive

Condotta: abilità, senso della responsabilità, calma

Applicazione di questa competenza

Conosce il contenuto del kit di pronto soccorso ed ha acquisito maggiore sicurezza nella gestione delle situazioni di emergenza.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Quinto semestre

Competenza 6: gestione delle ricette

L'assistente di farmacia sa far fronte a tutte le attività relative alla gestione ed al trattamento delle ricette, dai semplici lavori di routine alla risoluzione di casi complicati. L'assistente di farmacia deve all'occorrenza rispettare le leggi e le direttive che regolano i rapporti tra le diverse istituzioni. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando deve rivolgersi alla/al farmacista.

6.2 Preparazione e consegna di medicinali che necessitano di ricette medica

Esempio di compito per la situazione 6.2

Deve preparare la ricetta qui a fronte. Come procede?

Rifletta su ogni tappa del procedimento fino al momento in cui i medicinali sono pronti per essere consegnati.

Competenza

È in grado di effettuare tutte le attività necessarie alla gestione ed al trattamento delle ricette.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali, medicinali

Capacità: capacità di ascolto, gestione di pazienti e di situazioni difficili, tecniche di vendita, senso della comunicazione, manipolazione dei medicinali

Condotta: senso della responsabilità, impegno, tatto

Applicazione di questa competenza

Sotto la supervisione e le istruzioni della/del farmacista, prepara i medicinali da consegnare, da assumere sotto sorveglianza o da assumere a domicilio conformemente alle istruzioni della ricetta medica.

OSPEDALE D'ESEMPIO Ospedale universitario Luogo d'esempio			
Signora D'esempio Marta		24.5.1939	
Ricetta per le farmacie pubbliche			
		1.5.2014	
	mattina	pomeriggio	sera
Rp. Marcumar compresse	secondo carta quick		
Rp. Metformina 850	1	-	-
Rp. Glimeryl Mepha 4 mg	0.5	-	-
Rp. Prednisone 5 mg	2	fino ed incl. il 6.5.2014	
Rp. Prednisone 5 mg	1	7.5. e 8.5., poi stop	
Rp. Symbicort 100/6	1	-	1
Dr Marco Dottore d'esempio Clinica e policlinico per medicina interna generale Ospedale d'esempio 3000 Luogo d'esempio			

Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 7: contatto con i partner nell'ambito sanitario

L'assistente di farmacia riconosce le situazioni che necessitano di informazioni supplementari, soprattutto quando si tratta di ricette e di medicinali. Dopo aver consultato la/il farmacista prende contatto con i partner del settore sanitario, nel rispetto della discrezione e della sensibilità necessarie.

7.1 Consegna anticipata di medicinali che necessitano di una ricetta medica

Esempio di compito per la situazione 7.1

Un cliente desidera ritirare una confezione di soluzione oftalmologica Timoptic® con la sua ricetta ripetibile, la quale risulta essere però scaduta da un mese. Descriva in maniera dettagliata come la sua farmacia affronta questo tipo di situazione.

Competenza

Prepara la terapia medicamentosa anche senza la ricetta.

Conoscenze: dossier paziente

Capacità: osservanza terapeutica (compliance), controllo dei possibili casi d'abuso, analisi della situazione, senso della comunicazione, tipologia dei clienti

Condotta: senso di responsabilità, calma, empatia

Applicazione di questa competenza

Prima di consegnare il medicamento, con l'accordo della/del farmacista, contatta il medico per verificare la correttezza del medicamento e del dosaggio.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

7.2 Richiesta di ricette a posteriori

Esempio di compito per la situazione 7.2

Deve anticipare una confezione di Madopar DR cpr 250 mg ad un cliente. Come procede?

Competenza

Sa cos'è importante per la richiesta della ricetta di questo medicamento.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali, etica professionale

Capacità: identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, instaurazione di un contatto con i clienti o i medici

Condotta: senso di responsabilità, impegno, precisione

Applicazione di questa competenza

Chiede al cliente o al medico di fornirle le ricette a posteriori.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

7.3 Richiesta degli attestati di assicurazione e dei dati personali della clientela

Esempio di compito per la situazione 7.3

Il servizio di cure a domicilio (Spitex) si è recato da lei con la ricetta di una cliente anziana di cui non disponeva dei dati completi per la cassa malati. Come può ottenere i dati esatti della cassa malati?

Competenza

Chiede gli attestati di cassa malati e i dati della clientela per la fatturazione.

Conoscenze: regolamenti interni, norme legali sulla protezione dei dati, etica professionale

Capacità: senso della comunicazione e dell'organizzazione

Condotta: senso di responsabilità, pazienza, perseveranza

Applicazione di questa competenza

Lavora autonomamente con i partner di fatturazione (OFAC, IFAK ecc.), le casse malati e le assicurazioni.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

7.4 Richiesta di precisazioni ed informazioni a studi medici, case per anziani ecc.

Esempio di compito per la situazione 7.4

Un medico ha prescritto un medicamento che al momento non è disponibile. Come può sapere per quanto tempo questo medicamento non sarà disponibile? Si eserciti, attraverso un gioco di ruolo con un'assistente di farmacia con esperienza, ad informare il medico di questa situazione.

Competenza

Riconosce le situazioni che richiedono di contattare i partner nell'ambito sanitario.

Conoscenze: medicinali, aggiornamento sistematico dei dossier paziente, galenica

Capacità: utilizzo del computer, ricerca d'informazioni sul tema, capacità d'ascolto

Condotta: senso di responsabilità, tranquillità, sicurezza di sé

Applicazione di questa competenza

Su richiesta della/del farmacista, fornisce informazioni agli studi medici, case per anziani ecc. riguardo alla galenica, alla difficoltà di assunzione o di consegna.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 8: lavori amministrativi

L'assistente di farmacia effettua lavori di segreteria. Utilizza il computer, i programmi corrispondenti e applica le tecniche di lavoro e d'organizzazione adeguati.

8.1 Trattamento dei reclami**Esempio di compito per la situazione 8.1**

Un cliente piuttosto contrariato entra in farmacia. Le spiega che non gli è stata consegnata la confezione di compresse Supradyn che ha precedentemente comprato insieme ad altri prodotti. È sicuro di averlo consegnato insieme al resto.

Come si comporta in questa situazione?

Competenza

Quali regole vigono nella sua farmacia per quanto concerne questo tipo di situazione?

Conoscenze: norme legali, regolamenti interni, istituzioni del sistema sociale

Capacità: utilizzo del computer, senso della comunicazione, competenza linguistica, analisi dei problemi, capacità di ascolto

Condotta: senso di responsabilità, autonomia, fiducia in se stessa/o

Applicazione di questa competenza

Riporta i reclami per via orale o scritta. Verifica la fondatezza dei reclami, analizza il problema e cerca delle possibili soluzioni.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

8.5 Debitori/creditori e controllo della cassa

Esempio di compito per la situazione 8.5

Dopo la chiusura della farmacia, bisogna controllare la cassa.

Chiedi alla persona incaricata della sua formazione se può assistere alla chiusura della cassa o se può farla lei stessa.

Competenza

È in grado di fare la chiusura della cassa in modo autonomo.

Conoscenze: conoscenze di base di contabilità e calcolo

Capacità: utilizzo del computer, senso dell'organizzazione

Condotta: precisione, onestà, discrezione

Applicazione di questa competenza

Controlla i debitori/creditori e lo stato della cassa della farmacia.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 9: consulenza complessa alla clientela

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, delle capacità e della sensibilità necessarie per instaurare delle relazioni personali con i/le clienti. Questo le/gli permette di conoscere i loro bisogni ed offrire loro una consulenza come anche un sostegno adeguati. Conosce i propri limiti e sa sempre quando rivolgersi alla/al farmacista.

9.6 Trattamento della richiesta di un prodotto non in vendita in Svizzera

Esempio di compito per la situazione 9.6

Un cliente venuto dalla Germania ha dimenticato i suoi medicinali a casa sua:

- Carvedilol-Ratiopharm 25 mg
- Citalopram beta 30 mg

Come viene risolto questo problema nella sua farmacia? Descriva passo per passo il procedimento.

Competenza

Imparando a conoscere le esigenze dei clienti è in grado di fornire dei consigli appropriati e mirati, ma anche di offrire loro il supporto di cui hanno bisogno.

Conoscenze: medicinali, competenza linguistica, termini di consegna, modalità di ordinazione

Capacità: analisi della situazione, competenza linguistica, utilizzo di ulteriori fonti di informazione (utilizzo del computer, consultazione di libri ecc.), senso della comunicazione

Condotta: senso di responsabilità, spirito d'iniziativa, fiducia in se stessa/o

Applicazione di questa competenza

Con il sostegno del farmacista risolve il problema di clienti che necessitano di medicinali stranieri.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

9.9 Identificazione ed assistenza di persone con problemi di dipendenza

Esempio di compito per la situazione 9.9

Una cliente di mezza età desidera ritirare una confezione di Temesta expidet 1.0 mg 50 cpr. per la quale dispone di una ricetta ripetibile. Quando verifica il suo storico, nota che la cliente è già venuta due settimane fa a ritirare 50 cpr di Temesta expidet. Quali regole vigono per questo tipo di situazione?

Eserciti questa situazione attraverso un gioco di ruolo con un'assistente di farmacia con esperienza.

Competenza

Riconosce i casi sospetti e li trasmette alla/al farmacista in modo che lei/lui possa avvisare le autorità competenti.

Conoscenze: medicinali, dosaggi consigliati, sintomi della dipendenza, metodi per smettere di fumare, ricette e loro validità, implicazioni sociali legate ad una dipendenza, dossier paziente

Capacità: gestione delle situazioni difficili, senso della comunicazione, buona memoria, identificazione della tipologia di cliente

Condotta: senso di responsabilità, flessibilità, discrezione

Applicazione di questa competenza

Sostiene la/il farmacista nell'assistenza dei clienti che desiderano uscire dalla loro dipendenza.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 11: professionalità dell'assistente di farmacia

L'assistente di farmacia assume le sue responsabilità professionali anche nei confronti del suo ambiente sociale. È capace di portare uno sguardo critico sul suo lavoro ed è cosciente così dei suoi limiti. È di conseguenza in grado di partecipare attivamente allo sviluppo delle sue competenze professionali assumendo la responsabilità della sua formazione continua in modo da mantenersi aggiornato sulle evoluzioni dell'ambito professionale e del mercato del lavoro.

11.3 Gestione delle competenze

Esempio di compito per la situazione 11.3

La professione di assistente di farmacia è molto varia. Ha la possibilità di approfondire determinati argomenti (cosmetica, alimentazione dei neonati, medicina alternativa, medicina veterinaria, gestione degli stock, fatturazione alla cassa malati, gestione del personale ecc.) in maniera più dettagliata rispetto al periodo dell'apprendistato, in cui non sempre è possibile.

Crei una lista di argomenti che ritieni particolarmente interessanti. Dopo la formazione iniziale, quale procedura dovrà seguire se desidera continuare la formazione negli ambiti da lei selezionati?

Competenza

Conosce le differenti possibilità di formazione continua e post-diploma che le permettono, in qualità di assistente di farmacia, un'implicazione maggiore sul posto di lavoro.

Conoscenze: diritti e doveri dell'assistente di farmacia, offerte di formazione continua e post-diploma, situazione del mercato del lavoro

Capacità: autoanalisi, analisi della situazione, senso della pianificazione

Condotta: spirito di apprendimento e di innovazione, fiducia in se stessa/o, spirito d'iniziativa

Applicazione di questa competenza

La possibilità di porsi un obiettivo che vada oltre al diploma di fine apprendistato, serve da motivazione per la formazione iniziale.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 12: l'assistente di farmacia nel contesto socioculturale

L'assistente di farmacia si percepisce in quanto individuo integrato in un contesto sociale e culturale. Dispone delle risorse necessarie per un approccio fiducioso, aperto e costruttivo a tutte le forme di cultura. È inoltre in grado di prendere posizione su soggetti sociali, politici ed economici assumendo così il suo ruolo di cittadino responsabile e coinvolto nella vita della comunità.

12.1 Interessi per soggetti politici, economici e socioculturali**Esempio di compito per la situazione 12.1**

Di quale comunità religiosa fanno parte i membri della sua équipe di farmacia? Conduca un sondaggio per scoprire qual'è il giorno festivo più importante per queste persone.

Competenza

Confrontandosi con i suoi colleghi in farmacia, apprende novità interessanti sulle altre religioni e sui relativi riti.

Conoscenze: conoscenze di base di politica sanitaria e sociale, comprensione dell'economia delle imprese e dell'economia di mercato («La farmacia come PMI»), comprensione dei problemi sociali, ruolo della farmacia nel contesto locale

Capacità: abilità di discussione, capacità argomentativa, senso della comunicazione, apertura al dialogo, senso critico, facoltà di ascolto, capacità linguistica

Condotta: tolleranza, interesse per l'ambiente, empatia

Applicazione di questa competenza

Le informazioni ottenute grazie al sondaggio le permettono di gestire meglio delle situazioni delicate che possono crearsi all'interno dell'équipe e nel quotidiano professionale (Ramadan, giorni festivi ecc.).



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

12.4 Ricorso a istituzioni giuridiche in situazioni conflittuali

Esempio di compito per la situazione 12.4

A causa della mancanza di personale, il suo capo vuole toglierle una settimana di vacanza contro pagamento. Tuttavia lei desidera prendere quella settimana di vacanza per poter studiare.

Competenza

In una situazione conflittuale sul lavoro nella quale è direttamente implicata/o, ricorre alle istituzioni pubbliche competenti nell'ambito giuridico.

Conoscenze: etica e morale, norme legali, diritto, istituzioni giuridiche

Capacità: capacità analitica, prontezza di spirito, senso dell'equità

Condotta: senso di responsabilità, spirito comunitario

Applicazione di questa competenza

Impara a conoscere le disposizioni di legge, il diritto e le istituzioni giuridiche.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Sesto semestre

Competenza 6: gestione delle ricette

L'assistente di farmacia sa far fronte a tutte le attività relative alla gestione ed al trattamento delle ricette, dai semplici lavori di routine alla risoluzione di casi complicati. L'assistente di farmacia deve all'occorrenza rispettare le leggi e le direttive che regolano i rapporti tra le diverse istituzioni. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando deve rivolgersi alla/al farmacista.

6.4 Invio delle ricette alla cassa malati o all'ufficio di fatturazione

Esempio di compito per la situazione 6.4

Risponda alle seguenti domande:

- Come procede quando deve inviare delle ricette?
- Dove vengono spedite le ricette?
- Quante volte vengono inviate le ricette?
- Quali misure vengono adottate per garantire la protezione dei dati?

Confronti le sue risposte con quelle di un'altra/o apprendista allo stesso anno di formazione che lavora in un'altra farmacia.

Competenza

Impara a conoscere le diverse modalità di procedere in questa situazione.

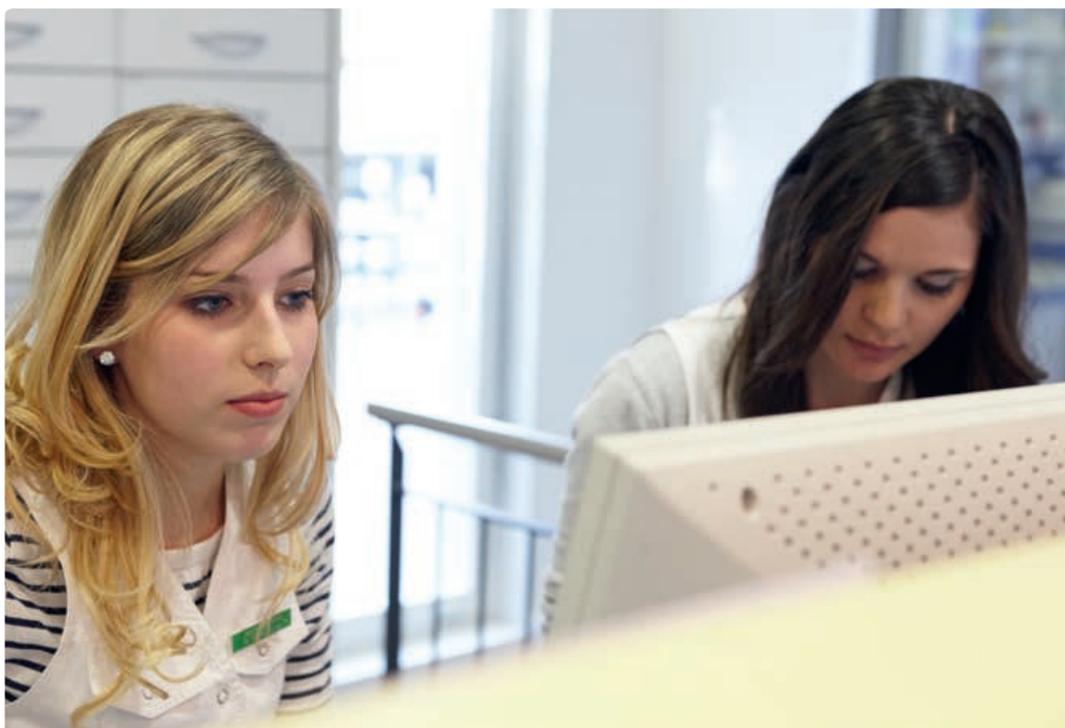
Conoscenze: norme legali, norme di sicurezza

Capacità: utilizzo del computer, precisione nel lavoro

Condotta: senso di responsabilità, impegno, precisione

Applicazione di questa competenza

Invia le ricette autonomamente.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 9: consulenza complessa alla clientela

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, delle capacità e della sensibilità necessarie per instaurare delle relazioni personali con i/le clienti. Questo le/gli permette di conoscere i loro bisogni ed offrire loro una consulenza come anche un sostegno adeguati. Conosce i propri limiti e sa sempre quando rivolgersi alla/al farmacista.

9.7 Consulenza per viaggi e vaccinazioni**Esempio di compito per la situazione 9.7**

Una cliente desidera partire due mesi in Kenya con suo figlio di otto anni per andare a vedere gli animali selvatici. Rifletta sulle informazioni che deve fornire:

- Quali sono i vaccini necessari?
- Quali sono i medicinali che la cliente deve portare con sé?

Descriva in maniera precisa la procedura da seguire.

Competenza

Si prepara autonomamente ad una tale consulenza in maniera da poter fornire le raccomandazioni necessarie insieme ad una/un farmacista.

Conoscenze: fonti d'informazioni specializzate, igiene ed alimentazione, medicinali

Capacità: senso della comunicazione, utilizzo del computer

Condotta: senso di responsabilità, autonomia, flessibilità

Applicazione di questa competenza

Prepara autonomamente le informazioni da fornire in consulenze più complesse.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

Competenza 10: promozione delle vendite

L'assistente di farmacia conosce le tecniche ed i principi della promozione delle vendite e le sa applicare nel contesto della farmacia.

10.1 Allestimento di un angolo espositivo OTC, del banco e delle vetrine

Esempio di compito per la situazione 10.1

Allestisca nella sua farmacia un'esposizione dei prodotti.

Documenti il suo lavoro con delle foto per il suo dossier di formazione.

Competenza

Allestisce delle esposizioni a tema attraenti, attuali e destinate a promuovere le vendite.

Conoscenze: tecniche di promozione delle vendite e di marketing, lista dei medicinali

Capacità: abilità manuale, contatti con i fornitori (prospetti, campioni ecc.), senso estetico

Condotta: creatività, senso dell'ordine

Applicazione di questa competenza

Conosce le tecniche ed i principi di base della promozione delle vendite.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

10.2 Collaborazioni con le ditte

Esempio di compito per la situazione 10.2

Nella sua farmacia succede spesso che l'acquisto di alcune merci venga effettuato direttamente con il rappresentante della ditta. Citi tre ditte dalle quali la sua farmacia effettua direttamente degli acquisti. Chieda alla persona incaricata della sua formazione di poter assistere una volta ad un colloquio con un rappresentante commerciale. Documenti il contenuto di questo colloquio.

Competenza

Conosce i differenti produttori e grossisti ed è in grado di comprare la merce alle condizioni migliori.

Conoscenze: ditte, rappresentanti commerciali ed i loro prodotti, gestione dello stock, conoscenze di base di contabilità e logistica

Capacità: senso della comunicazione e dell'organizzazione, utilizzo del computer

Condotta: fiducia in se stessa/o, senso di responsabilità

Applicazione di questa competenza

Salda dei legami con i rappresentanti commerciali e si tiene aggiornata/o sulle offerte speciali.



Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:

10.3 Realizzazione di campagne per la promozione della salute e per la promozione delle vendite

Esempio di compito per la situazione 10.3

Descriva quali campagne per la promozione della salute e delle vendite vengono condotte nella sua farmacia.

Documenti una campagna per la promozione della salute o per la promozione delle vendite che viene condotta nella sua farmacia.

Tramite un gioco di ruolo, si eserciti ad attirare l'attenzione di un cliente riguardo ad un soggetto specifico.

Competenza

Partecipa a delle campagne e delle azioni di promozione della salute pubblica così come a delle promozioni di vendita.

Conoscenze: misure preventive, medicinali

Capacità: senso della comunicazione e dell'organizzazione, identificazione della tipologia dei clienti

Condotta: senso di responsabilità, flessibilità, creatività

Applicazione di questa competenza

Sa realizzare delle campagne di promozione della salute e delle vendite nella sua farmacia.



La Sua strada verso la protezione vaccinale.

Ottenga ora una consulenza nella Sua farmacia.

Restare informati con il libretto delle vaccinazioni elettronico

pharmaSuisse 
Società Svizzera dei Farmacisti

Risorse richieste in questa situazione:

Conoscenze:

Capacità:

Condotta:

Ottimo, ci riesco!

Non mi sento sicura/o, devo ancora lavorarci nei prossimi semestri:

In particolare presterò attenzione a / ho avuto delle difficoltà con:

Prossimo incontro di valutazione:

Visto della persona responsabile della formazione (data, firma):

Dopo il semestre introduttivo:

Prossimo controllo:
