

# Programma di formazione per i corsi interaziendali assistente di farmacia AFC



## Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →			
a.	<b>Consulenza e servizio alla clientela</b>	<b>a1</b> Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.	<b>a2</b> Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.	<b>a3</b> Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.	<b>a4</b> Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.
b.	<b>Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti</b>	<b>b1</b> Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<b>b2</b> Mettere a disposizione, preparare i medicinali e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.	<b>b3</b> Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.	
c.	<b>Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico</b>	<b>c1</b> Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.	<b>c2</b> Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.	<b>c3</b> Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.	<b>c4</b> fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.
d.	<b>Gestione di medicinali e altri prodotti</b>	<b>d1</b> Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti	<b>d2</b> Ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti.	<b>d3</b> Restituire o smaltire in quanto rifiuti i medicinali e i prodotti non utilizzati o scaduti e i lotti richiamati.	<b>d4</b> conservare, utilizzare, vendere e smaltire in quanto rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista.
e.	<b>Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi</b>	<b>e1</b> registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli clienti.	<b>e2</b> gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi.	<b>e3</b> preparare e presentare medicinali e prodotti per la vendita.	<b>e4</b> Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia.

## Campo di competenze operative a consulenza e servizio alla clientela

### Contenuti e obiettivi:

Giorno	Contenuto	Obiettivi di apprendimento del CI	Competenze operative (CO) secondo il piano di formazione
Giorno 1 Mattino	Introduzione alle vendite da banco: Tipologia del cliente e prima impressione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere le diverse tipologie di cliente ed essere in grado di rispondere ad esse (razionale, dominante, esitante, entusiasta) secondo il piano di apprendimento.</li> </ul>	<b>CO a1</b> Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.
	Introduzione alle vendite da banco: Tecniche di interrogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere ed essere in grado di applicare le tecniche di interrogazione.</li> <li>Conoscere ed essere in grado di applicare GWP e LINDAAFF.</li> </ul>	<b>CO a1</b>
Giorno 1 Pomeriggio	Introduzione alle vendite da banco: Parte pratica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuare una semplice vendita da banco.</li> </ul>	<b>CO a3</b> Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.
	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consulenza sulla prevenzione del tabagismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di consigliare/supportare i clienti nella prevenzione del tabagismo</li> </ul>	<b>CO a2</b> Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e sulla prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.
Giorno 2 Mattino	Consulenza sulle malattie della pelle (pidocchi, verruche, micosi pelle/unghie, caduta dei capelli)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di fornire consulenza alla clientela in materia di pidocchi, zecche e vermi e conoscere i prodotti e gli ausili adeguati.</li> </ul>	<b>CO a2</b> Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.
Giorno 2 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consigli sull'igiene orale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di fornire consulenza alla clientela in materia di igiene orale.</li> </ul>	<b>CO a2</b> Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e sulla prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

Giorno 3 Mattino	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consigli di viaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di creare un dossier di viaggio / una checklist di viaggio con l'ausilio dei testi di riferimento healthyTravel e OSIR <b>CO a2</b></li> <li>Essere in grado di organizzare un kit di pronto soccorso da viaggio. <b>CO a2</b></li> </ul>
Giorno 3 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consulenza solare Promozione della salute e prevenzione delle malattie: dermocosmesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di consigliare i/le clienti sui prodotti solari appropriati. <b>CO a2</b></li> <li>Riconoscere le condizioni e i tipi di pelle ed essere in grado di consigliare i prodotti appropriati nel settore dermocosmetico. <b>CO a3</b></li> </ul>
Giorno 4 Mattino	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: alimentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere la dieta equilibrata ed essere in grado di fornire una consulenza alla clientela su di essa. <b>CO a2</b></li> <li>Essere in grado di soddisfare le diverse esigenze nutrizionali (atleti, vegani, vegetariani, sovrappeso). <b>CO a2</b></li> </ul>
Giorno 4 Pomeriggio	Prova di competenza sugli argomenti del CI 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di condurre colloqui di consulenza e vendita nel settore dei prodotti non soggetti a prescrizione medica. <b>CO a1</b> <b>CO a2</b> <b>CO a3</b></li> </ul>

## Compiti di preparazione e di revisione

Compito di preparazione	Compito di revisione
Gli studenti creano un video di una vendita semplice (vedi elenco degli argomenti) che stanno già esercitando in farmacia, simulato con un/una collega (osservare la protezione dei dati) e lo caricano su Konvink.	Gli studenti effettuano un acquisto di prova in un'altra farmacia. Documentano e caricano la documentazione su Konvink. (prova di competenza 2)

## Campo di competenze operative b: dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali

### Contenuti e obiettivi

Giorno	Contenuto	Obiettivi di apprendimento del CI	Competenze operative secondo il piano di formazione
Giorno 1 Mattino	Ausili per la deambulazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli ausili per la deambulazione.</li> </ul>	<b>CO b3:</b> Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.
	Noleggio di tiralatte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione del tiralatte.</li> </ul>	<b>CO b3</b>
Giorno 1 Pomeriggio	Articoli medico-sanitari: ausili per l'inalazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli ausili per l'inalazione</li> </ul>	<b>CO b1</b> Preparare i medicinali secondo le prescrizioni, spiegarli ai clienti e dispensarli sotto la responsabilità del/della farmacista.
	Articoli medico-sanitari: incontinenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli articoli per l'incontinenza</li> </ul>	<b>CO b3</b>
	Articoli medico-sanitari: calze compressive	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di eseguire in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione delle calze compressive</li> </ul>	<b>CO b3</b>
Giorno 2 Mattino	Istruzione alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di eseguire in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli articoli sanitari</li> </ul>	<b>CO b3</b>
Giorno 2 Pomeriggio	Reclami (approfondimento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di gestire i reclami abilmente</li> </ul>	<b>CO a1</b> Accogliere i clienti, chiarire le loro esigenze e organizzare un ulteriore supporto. <b>COa4</b> Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.

Giorno 3 Mattino	Medicina complementare e comanda dei medicinali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di consigliare i clienti sui prodotti della medicina complementare</li> <li>Sapere come effettuare una comanda: da chi e in che modo il cliente riceve i suoi medicinali</li> </ul>	<p><b>CO a3</b> Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.</p> <p><b>CO b1</b></p> <p><b>CO b2</b> Procurarsi e preparare i medicinali secondo l'ordine e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.</p>
Giorno 3 Pomeriggio	Medicina complementare e comanda dei medicinali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di consigliare i clienti sui prodotti della medicina complementare.</li> <li>Sapere come effettuare una comanda: da chi e in che modo il cliente riceve i suoi medicinali</li> </ul>	<p><b>CO a3</b></p> <p><b>CO b2</b></p>
Giorno 4 Mattino	Contracezione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere in dettaglio il processo di una ricetta (processo, collaborazione con il farmacista, ecc.) ed essere in grado di eseguirlo.</li> </ul>	<b>CO b1</b>
Giorno 4 Pomeriggio	Dermocosmesi Consulenza per viaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere l'utilizzo dei più importanti marchi dermocosmetici ed essere in grado di spiegarli al cliente</li> <li>Conoscere le più importanti piattaforme informative sull'argomento ed essere in grado di utilizzarle.</li> </ul>	<p><b>CO b1</b></p> <p><b>CO b1</b></p> <p><b>CO a2</b> Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.</p>

## Compiti di preparazione e di revisione

Compito di preparazione	Compito di revisione
<p>Gli studenti si informano sui temi della misurazione della temperatura e dei reclami e rispondono alle domande su di essi. Portano al CI la sezione SGQ sui reclami e sulla misurazione della temperatura dalla loro farmacia. Inoltre, gli studenti si informano sulla gamma della medicina complementare nell'azienda di insegnamento e documentano le informazioni sotto forma di domande chiave.</p>	<p>Nessun compito di revisione</p>

CI 3

Valutazioni e procedure mediche

7 Giorni (5. Semestre)

## Campo di competenze operative c

### Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

#### Contenuti e obiettivi:

Giorno	Contenuto	Obiettivi di valutazione CI	Competenze operative secondo il piano di apprendimento
Giorno 1	Programma secondo BLS-AED Associazione Samaritani Primo Soccorso livello 1 IVR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi secondo BLS-AED Associazione Samaritani</li> </ul>	<p><b>CO c1</b> Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.</p> <p><b>CO c3</b> Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.</p>
Giorno 2	Programma secondo BLS-AED Associazione Samaritani Primo Soccorso livello 1 IVR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi secondo BLS-AED Associazione Samaritani</li> </ul>	<p><b>CO c1</b></p> <p><b>CO c3</b></p>
Giorno 3 Mattino	Igiene in farmacia Igiene nel locale di consulenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza nonché le normative corrispondenti durante la raccolta dei parametri diagnostici.</li> </ul>	<p><b>CO c2</b> Raccogliere i dati diagnostici conformemente alle disposizioni.</p>
Giorno 3 Pomeriggio	Igiene nella cura delle ferite  Igiene e sicurezza all'interno e di fronte al punto di vendita Igiene e sicurezza dello smaltimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza nella cura delle ferite e nelle situazioni di emergenza.</li> <li>Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza in farmacia (compreso lo smaltimento).</li> </ul>	<p><b>CO c3</b></p> <p><b>CO c2</b></p>
Giorno 4 Mattino	Materiale per la medicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere le condizioni della ferita ed essere in grado di trattarla correttamente con il materiale di medicazione appropriato.</li> </ul>	<p><b>CO c3</b></p>

	Situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le situazioni di emergenza ed essere in grado di <b>HK c3</b> reagire ad esse con misure appropriate immediate.</li> </ul>
Giorno 4 Pomeriggio	Misure igieniche (ripetizione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza nella cura delle ferite e nelle situazioni di emergenza. <b>CO c3</b></li> </ul>
	Condizione della ferita e cura della ferita in situazioni di emergenza (ripetizione)	
Giorno 5 Mattino	Pressione sanguigna Cistite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere, informarsi ed essere in grado di valutare i segnali di allarme clinico. <b>CO c1</b></li> </ul>
Giorno 5 Pomeriggio	Shock anafilattico	
Giorno 6 Mattino	Misurazione del colesterolo Misurazione intolleranza al glutine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare misurazioni (pressione sanguigna, colesterolo, glicemia, stato delle urine, test allergologici) e valutare e documentare i valori. <b>CO c2</b></li> </ul>
Giorno 6 Pomeriggio	Misurazione della glicemia Test allergici	
Giorno 7 Mattino	Interpretazione dei valori e comunicazione di essi al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere i valori standard, interpretare le alterazioni ed essere in grado di informare il cliente in modo appropriato.</li> </ul>
	Strumenti di misura per uso domestico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di utilizzare, pulire e fare la manutenzione dei dispositivi di misurazione e degli accessori. <b>CO c2</b></li> </ul>
Giorno 7 Pomeriggio	Raccomandazioni ai clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di mostrare e di consigliare ai clienti le opportunità per la promozione della salute individuale in base ai valori misurati.</li> </ul>



## Compiti di preparazione e di revisione

Compiti di preparazione	Compiti di revisione
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1. Gli studenti portano al CI il piano di igiene della propria farmacia.</li> <li>▪ 2. Effettuano i seguenti chiarimenti nella propria farmacia:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cosa viene fatto nella loro farmacia?</li> <li>b. Dove si trova il Kit di Pronto Soccorso?</li> <li>c. Chi aggiorna il Kit di Pronto Soccorso e con quale frequenza?</li> <li>d. La farmacia possiede un dispositivo DAE e dove si trova? In caso contrario, dove si trova il dispositivo più vicino della zona?</li> </ul> </li> <li>3. Gli studenti si informano sulle misurazioni offerte nella loro azienda di formazione. In seguito, creano un volantino o un video promozionale e lo caricano su Konvink. Devono essere inclusi i seguenti contenuti: Cosa viene misurato? A chi sono indicate le misurazioni? Quali sono i vantaggi e gli eventuali svantaggi delle misurazioni? Perché i/le clienti dovrebbero far eseguire la misurazione nella farmacia in questione?</li> </ul>	



In caso di alterazione dei valori misurati da uno degli studenti:

- Controllare nuovamente i valori
- Discutere il procedere in privato
- Rispettare la riservatezza