

# 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 competenza operativa 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	Ingresso 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.
	Ingresso 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 LIN-DAAFF.</li> </ul>	<b>CO a1</b>
Giorno 1 Pomeriggio	Ingresso 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.
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 consigliare i clienti in materia di pidocchi, verruche, funghi della pelle/unghie, perdita di capelli e conoscere i prodotti e gli ausili adeguati.</li> </ul>	<b>CO a3</b>
Giorno 2 Pomeriggio	Consulenza ai clienti in materia di promozione della salute e prevenzione delle malattie e vendita di servizi e prodotti corrispondenti.	<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 la 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 Safetravel e Tropimed.</li> </ul>	<b>CO a2</b>

	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consulenza solare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di organizzare un kit di pronto soccorso da viaggio. <b>CO a2</b></li> <li>Essere in grado di consigliare i 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 3 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: dermocosmesi	
Giorno 4 Mattino	Reclami semplici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di affrontare abilmente un semplice reclamo e trovare delle possibili soluzioni. <b>CO a4</b></li> </ul>
Giorno 4 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: dieta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere la dieta equilibrata ed essere in grado di consigliare i clienti 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>

## Incarichi pre- e post-corso

Incarico pre-corso	Incarico post-corso
Gli studenti creano un video di una vendita semplice (vedi elenco degli argomenti) che stanno già esercitando in farmacia, simulato con un 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.

**Campo di competenza operativa b:**  
**Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti**

**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 dei 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> Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del 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 a compressione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essere in grado di eseguire in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione delle calze a compressione</li> </ul>	<b>CO b3</b>
Giorno 2 Mattino	Istruzione ai clienti	<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 la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza. <b>CO a4</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> Mettere a disposizione, preparare i medicinali 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 Consigli di 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>

## Incarichi pre e post-corso

---

### Incarico pre-corso

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.

### Incarico post-corso

Gli studenti utilizzano una situazione reale (incarico pratico) per documentare come possono soddisfare una richiesta del cliente con la gamma della medicina complementare nell'azienda di insegnamento (ad es. Euphrasia).

## Campo di competenza operativa c

### Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

#### Contenuti e obiettivi:

Giorno	Contenuto	Obiettivi di apprendimento del CI	Competenze operative secondo il piano di formazione
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 consultazione	<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 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 di 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 c1</b></p> <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 reagire ad esse con misure appropriate immediate. <b>CO c1</b></li> <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>
Giorno 4 Pomeriggio	Misure igieniche (ripetizione)	
	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> <li>• <b>CO c2</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 allergologici	
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 di conseguenza e in modo appropriato. <b>CO c2</b></li> <li>• <b>CO a2</b></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 b3</b></li> <li>• <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. <b>CO c1</b></li> <li>• <b>CO c2</b></li> <li>• <b>CO a2</b></li> </ul>

## Incarichi pre- e post- corso

### Incarichi pre-corso

1. Gli studenti portano al CI il piano di igiene della propria farmacia.
2. Effettuano i seguenti chiarimenti nella propria farmacia:
  - a. Cosa viene fatto nella loro farmacia?
  - b. Dove si trova il Kit di Pronto Soccorso?
  - c. Chi aggiorna il Kit di Pronto Soccorso e con quale frequenza?
  - d. La farmacia possiede un dispositivo DAE e dove si trova? In caso contrario, dove si trova il dispositivo più vicino della zona?
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? Per chi sono indicate le misurazioni? Quali sono i vantaggi e gli eventuali svantaggi delle misurazioni? Perché i clienti dovrebbero far eseguire la misurazione nella farmacia in questione?

### Incarichi post-corso

1. Gli studenti svolgono un compito pratico per la pulizia o la manutenzione di un dispositivo di misurazione.
2. Si informano sui numeri di emergenza presenti nella loro farmacia (Foto à Konvink).
3. Svolgono il compito pratico della preparazione del materiale per il prelievo capillare o lo eseguono.



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

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