

# Programma d'insegnamento delle lingue straniere per le scuole professionali assistente di farmacia con AFC

**Italiano**



## Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Anno 1. Semestre .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Anno 2. Semestre .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Anno 3. Semestre .....</b>	<b>24</b>
<b>2. Anno 4. Semestre .....</b>	<b>30</b>
<b>3. Anno 5. Semestre .....</b>	<b>37</b>
<b>3. Anno 6. Semestre .....</b>	<b>46</b>
<b>Note legali.....</b>	<b>51</b>

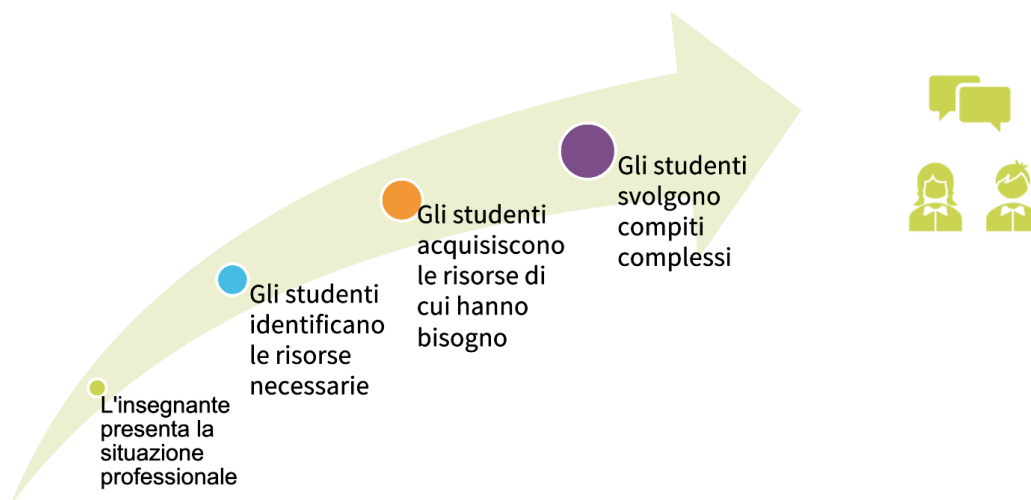
## Introduzione

Cari insegnanti di lingue straniere,

Come già esposto nell'introduzione al piano di studi, l'obiettivo della formazione professionale di base è quello di sviluppare le competenze per gestire autonomamente le situazioni lavorative tipiche, in modo professionale, flessibile e orientato agli obiettivi. Questo vale anche per affrontare situazioni simili in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Per questo motivo, tra le situazioni lavorative impiegate nel percorso di formazione professionale, sono state selezionate situazioni che tipicamente si verificano anche in lingua straniera nelle farmacie (v. prima parte del presente piano). Unità di apprendimento mirate, con termini tecnici e i cosiddetti blocchi per affrontare queste situazioni, sono state sviluppate da un gruppo di lavoro composto da insegnanti di lingue straniere.

Le lezioni di queste unità di apprendimento si focalizzano sull'orientamento dei contenuti. L'apprendimento è orientato all'utilizzo di termini tecnici e alla comunicazione in situazioni lavorative tipiche. Le correzioni sono apportate secondo criteri di comprensibilità comunicativa. La grammatica gioca un ruolo subordinato in queste situazioni.



Il livello auspicato per affrontare le situazioni professionali nel contesto delle lezioni consigliate per unità di apprendimento è B1 (orale).

Nelle restanti lezioni, l'obiettivo è di mantenere il livello linguistico generale A2. Anche in questo caso, il gruppo di lavoro ha messo insieme possibili tematiche che si prestano ad essere ripetute in relazione alle unità didattiche del rispettivo semestre.

Sono disponibili un totale di 20 lezioni di lingua straniera per semestre.

- Istruzioni per lo svolgimento delle unità didattiche:
- Quando possibile, tutte le situazioni professionali dovrebbero essere affrontate. Se necessario, possono essere adattate alle condizioni regionali.

- Poiché ogni unità di apprendimento è indipendente, ci sono ripetizioni nei blocchi. A seconda delle circostanze, queste vengono ripetute, approfondite o omesse nel corso delle lezioni di lingua straniera.
- Le unità didattiche servono come base per la preparazione delle lezioni di lingua straniera. L'obiettivo è quello di saper affrontare le situazioni professionali. A seconda del livello degli studenti/classe, delle risorse disponibili e delle condizioni regionali, i termini tecnici vengono selezionati di conseguenza. Ciò significa che non tutti i termini tecnici devono essere appresi.

Per il mantenimento del livello linguistico A2, l'insegnante può selezionare personalmente il materiale didattico adatto.

## Panoramica delle unità didattiche delle lingue straniere

### 1. Anno 1. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Rispondere al telefono	2
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Accoglienza <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> . a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Scottature e protezione solare	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Cosmetici <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelle secca</li> <li>▪ Acne</li> </ul>	4
Mantenimento livello linguistico A2		7

### 1. Anno 2. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Dolori <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mal di schiena</li> <li>▪ Mal di testa</li> <li>▪ Infortunio sportivo</li> </ul>	5
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Alimentazione <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integratori alimentari: vitamine, minerali</li> </ul>	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Mal di pancia <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nausea</li> <li>▪ Vomito</li> </ul>	3
a4 Ascoltare i <b>reclami</b> della clientela e fornire risposte.	Reclami semplici (facoltativo)	3
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 9

## 2. Anno 3. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Raffreddore <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naso che cola</li> <li>▪ Dolore all'orecchio</li> <li>▪ Mal di gola</li> </ul>	8
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Occhi e allergie <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Congiuntivite</li> <li>▪ Allergie (raffreddore da fieno)</li> <li>▪ Formulazioni liquide</li> </ul>	6
Mantenimento livello linguistico A2		6

## 2. Anno 4. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Denti e igiene orale <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mal di denti</li> <li>▪ Carie e prodotti per la cura dei denti</li> </ul>	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Dermatite da pannolino <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prodotti per la cura</li> </ul>	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Alimentazione neonati <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coliche</li> <li>▪ Sostituiti del latte per bambini piccoli</li> </ul>	4
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Contraccettivi <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preservativi, lubrificante</li> <li>▪ Pillola anticoncezionale: chiarimenti sulla ricetta</li> </ul>	2
Mantenimento livello linguistico A2		7

## 3. Anno 5. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Cistite: chiarimenti sulla ricetta (Ripetibile)	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Disturbi del sonno <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stress</li> <li>▪ Burnout</li> <li>▪ Work life balance</li> </ul>	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Ipotensione e anemia	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Sbalzi d'umore	4
Mantenimento livello linguistico A2		6

### 3. Anno 6. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Malattie da viaggio <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infezioni</li> <li>▪ Vaccinazione e profilassi</li> <li>▪ Malaria / punture di zanzara</li> <li>▪ Diarrea</li> </ul>	10
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Prurito <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pidocchi</li> <li>▪ Cimici dei letti</li> </ul>	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Diabete (facoltativo) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insulina</li> <li>▪ Tipi di diabete</li> </ul>	2
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 8

## 1. Anno 1. Semestre

### Competenza operativa a1 : Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.

L'assistente di farmacia riceve i clienti sul posto, per telefono, e-mail o altri mezzi di comunicazione e comunica con loro nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Riceve le richieste dei clienti e chiarisce le loro esigenze. Su questa base e in conformità con le responsabilità e le disposizioni interne, chiarisce e organizza un'ulteriore assistenza. Se ha dei dubbi sulla decisione giusta, contatta il/la farmacista. Quando parla con i clienti, l'assistente di farmacia segue le regole della comunicazione verbale e non verbale. Conduce la conversazione in modo specifico per la situazione e orientato ai risultati, ponendo domande specifiche.

#### Rispondere al telefono

2 lezioni

##### Situazione

- Una madre che parla inglese chiama la farmacia dall'auto in vivavoce mentre guida con una cattiva ricezione. Spiega che suo figlio di 4 anni si gratta costantemente e chiede se hanno qualcosa che potrebbe aiutarlo.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)

<p>... alza la cornetta con sicurezza e interagisce con i clienti di lingua italiana          ... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla          ... capisce l'ortografia italiana          ... capisce i numeri</p>	
<p>... capisce l'ortografia italiana          ... capisce i numeri          ... risponde alle telefonate in italiano          ... è in grado di capire nome e professione del cliente          ... prende appunti per poter richiamare il cliente          ... sa inoltrare una telefonata          ... risponde con sicurezza al telefono e interagisce con i clienti di lingua italiana          ... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          come rispondere al telefono (convenevoli), annotare nome/fare appunti, presentare se stessi e la propria farmacia, inoltrare una chiamata</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potrebbe parlare più lentamente per piacere?</li> <li>• Mi scusi, non ho capito.</li> <li>• Potrebbe ripetere per piacere?</li> <li>• Mi dispiace, ma il mio inglese non è ottimo, lo sto ancora imparando.</li> <li>• Pronto, qui parla.....</li> <li>• Il mio collega/il farmacista può richiamarLa lunedì...?</li> <li>• Può richiamare più tardi quando il mio collega/il farmacista è disponibile?</li> <li>• La prego di restare in linea: La collego con...?</li> <li>• Ho capito bene? Lei ha detto che....</li> <li>• Giusto per essere sicuro di avere capito bene ciò che mi stava dicendo...</li> <li>• Aspetti un attimo, Le passo...</li> </ul> <p><b>in generale:</b>          l'alfabeto, i numeri, il condizionale, il gerundio</p>



**situazioni**

- Una cliente richiede un prodotto per i suoi sintomi che Le descrive in termini non chiari.
- Un cliente entra in farmacia e chiede un prodotto molto specifico. Lei pone qualche domanda di chiarimento. Il cliente reagisce infastidito e ribatte: "Non La riguarda".

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

<p><b>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale</b>  <b>.... segue i principi di "good welcoming practice" (GWD)</b>  <b>... reagisce correttamente alle risposte date</b></p>	
<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale          .... segue i principi del GWD          ... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date          ... usa la professionalità e la serietà necessarie- anche quando un cliente è ostile, poco collaborativo o scontroso</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Antidolorifico, incinta, in allattamento, allattamento al seno, crema liquida (soluzione, sciroppo), unguento, polvere, compressa, compressa rivestita, pillola, cerotto, gesso, spray          Tipo di cliente: vegano, che preferisce prodotti non sperimentati su animali o che è attento all'ambiente ( ad es. evitare microplastiche, olio di palma, focalizzazione sui prodotti biologici)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Buongiorno/buonasera (signore, signora), Come posso aiutarla? Di che cosa ha bisogno? Che cosa Le serve?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posso mostrarLe qualcosa?</li> <li>• Sta cercando qualcosa in particolare?</li> <li>• La posso servire in italiano</li> <li>• Ha già preso altri farmaci?</li> <li>• Ha già trovato sollievo con qualcosa?</li> <li>• Per chi è il farmaco?</li> <li>• Prende altri medicinali?</li> <li>• Sa come si usa?</li> <li>• Ha/il bambino ha altri sintomi?</li> <li>• Quanti anni ha il bambino?</li> <li>• E' incinta? Sta allattando?</li> <li>• Quando ha iniziato ad avere problemi? Da quanto tempo ha male?</li> </ul> <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che ne direbbe di....?</li> <li>• Ha già provato....?</li> <li>• Perché non prova....?</li> </ul> <p><b>in generale:</b>          la forma di cortesia</p>

<p><b>... valuta correttamente i sintomi</b>  <b>.... fa domande secondo il principio LINDAAFF e reagisce di conseguenza alle risposte</b>  <b>... usa la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</b></p>	
<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale          ... valuta correttamente i sintomi</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>

<p>.... fa domande seguendo il principio del LINDAAFF</p> <p>...indirizza il cliente ad un farmacista</p> <p>... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date alle domande LINDAAFF</p> <p>... usa la professionalità e la serietà necessarie</p>	<p>LINDAAFF: Localizzazione, intensità, natura/tipo di lamentela, durata, altri sintomi, altre malattie e terapie, fattori aggravanti, fattori miglioranti; come rivolgersi alle persone in un contesto professionale</p> <p>capire i sintomi di base:</p> <p>mal di testa, dolore, mal di pancia (ventre)/stomaco, allergia, legamento, congiuntivite, flatulenza, vescica, livido, bruciore, diarrea, vomito, freddo, influenza, temperatura/febbre, dolori alle articolazioni/agli arti, (pelle) macchia/impurità, funghi, mal di gola, raucedine, febbre da fieno, crampi, malessere, malattia, contagioso, inno-cuo, intossicazione alimentare, mal di stomaco, dolori mestruali, emicrania, mal d'auto, morbilli, arrossamento, taglio, difficoltà a deglutire, insonnia, abrasione della pelle, gonfiore, movimento intestinale, feci, nausea, malattia, indigestione, distorsione, costipazione, ferita, verruca, puntura, mal di denti</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Buongiorno /buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C'è qualcosa che posso fare per Lei?</li> <li>• Posso mostrarLe qualcosa?</li> <li>• Sta cercando qualcosa in particolare?</li> <li>• La posso servire in italiano</li> <li>• Posso chiederLe a cosa deve servire?</li> <li>• Da quanto tempo ha questo problema?</li> <li>• Com'è il dolore?</li> <li>• Ha altri sintomi?</li> <li>• Ha già provato qualcosa? Ha già preso una qualche medicina?</li> <li>• C'è qualcosa che Le da giovamento o che peggiora il dolore?</li> <li>• Ha la febbre?</li> <li>• E' allergico a qualcosa?</li> <li>• Quanti anni ha il bambino?</li> <li>• Sta prendendo altri medicinali?</li> <li>• Sotto quale forma preferisce il farmaco?</li> </ul> <p>Come reindirizzare il cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono terribilmente spiacente, ma non sono in grado di servirla in questo caso</li> <li>• La prego di aspettare, cerco un farmacista.</li> <li>• Ha bisogno di una prescrizione medica per xy in Svizzera</li> </ul> <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che ne direbbe di....?</li> <li>• Ha già provato....?</li> <li>• Perché non prova....?</li> </ul> <p><b>in generale:</b></p> <p>Domande base, passato prossimo</p>
--	---

## Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.

L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

### Scottature e protezione solare

3 lezioni

#### Situazioni

- Un padre desidera un prodotto di protezione solare che sia adatto possibilmente a tutta la famiglia.
- Un uomo ha una scottatura sulle spalle che è fortemente arrossata e brucia.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

<p><b>... rileva le esigenze e le preferenze del cliente in materia di protezione solare</b>  <b>... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target</b></p>	
<p>... scopre quali sono le esigenze e le preferenze del cliente riguardo alla protezione solare          ... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target          ... reagisce alle domande dei diversi gruppi target sui prodotti per la protezione solare e si adatta alla situazione          ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione          ... da ulteriori consigli sulla protezione solare</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Danni alla pelle: pigmentazione, raggi UV, invecchiamento della pelle, cancro alla pelle, tipi di pelle          protezione solare: filtri chimici, filtri minerali, indice SPF e UV          prodotti per la protezione solare: lozioni, creme, repellenti, resistenti all'acqua, raggi UV-A, fattore di protezione          gruppi target: bambini, viaggiatori, atleti</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Che tipo di protezione solare ha già usato?          Dove ha intenzione di andare e quanto tempo trascorrerà al sole?          Va a nuotare?          Fa sport?          Forme di dosaggio semisolide: gel, lozione, crema... -&gt; Applicazione, vantaggi/svantaggi, per gruppi target specifici          Per I bambini consiglieri.....          Si ricordi di riapplicare la crema dopo .....ore...</p> <p><b>in generale:</b>          l'imperativo, forme farmaceutiche, aggettivi per i tipi di pelle</p>

<p><b>...evidenzia correttamente le cause, i sintomi e la gravità della scottatura solare</b>  <b>...conosce i diversi prodotti per il trattamento delle scottature solari e i loro vantaggi e svantaggi</b></p>	
<p>...deduce correttamente le cause, i sintomi e la gravità (LINDAAFF)          ...chiede e comprende la necessità di curare le scottature</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          sintomi: scottature solari, arrossamento, bruciore, desquamazione della pelle, ustione di 1° grado (dolore), di 2° grado (vesciche), calore, insolazione.</p>

<p>...presenta i diversi prodotti per il trattamento delle scottature.        ...spiega vantaggi/svantaggi e applicazione dei prodotti        ...reagisce in base alla situazione alle domande dei diversi gruppi target sul trattamento delle scottature solari        ...offre consigli adeguati alla situazione sui prodotti per il trattamento delle scottature solari        ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione        ... dà ulteriori consigli sulla protezione solare</p>	<p>patologia: danno cutaneo, invecchiamento cutaneo        prodotti: antistaminici (locali, sistemici), anestetici locali. Globuli di arnica.        misure: prodotti per la cura della pelle, scegliere la forma galenica rinfrescante, attenzione alla perdita di umidità, trattamento delle ferite, analgesici.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>        Quando si è preso la scottatura?        Ha già provato qualcosa?        Com'è il dolore?        Soffre di vomito o disidratazione?        spiegare l'applicazione: prima, poi, infine,.....        prevenzione: doposole, cappello da sole, ombrellone, occhiali da sole</p> <p><b>in generale:</b>        i connettivi temporali, categoria farmaceutica</p>
--	--

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### Cosmetici

### 4 lezioni

#### Situazione

- Una madre vuole prodotti cosmetici per sua figlia di 14 anni per curare l'acne e prevenire le impurità della pelle.
- Un cliente ha una pelle molto secca. Vorrebbe dei prodotti per risolvere il problema.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... offre una consulenza completa su prevenzione e cura dell'acne e consiglia diversi prodotti per la cura del viso</b>	
<p>... si informa su età, sesso e abitudini della figlia della cliente</p> <p>... capisce qual è lo stato della pelle della ragazza</p> <p>... spiega quali sono i fattori che causano l'acne</p> <p>... spiega come pulire e idratare la pelle del viso</p> <p>... propone dei prodotti per la cura dell'acne</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p><b>In generale:</b> anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori</p> <p>Sintomi: punti neri, comedoni, pustole, brufoli, produzione di sebo, batteri</p> <p>Patologia: Seborrea, nella pubertà favorita soprattutto dagli ormoni sessuali maschili, disturbo della cheratinizzazione, ostruzione del flusso di sebo, inclusione di batteri.</p> <p>Causa: Stress, sostanze aggressive (per esempio detersivi), sapone</p> <p>Misure: pulizia, sgrassamento e disinfezione: trattamento con tonici a base alcolica, saponi non sapone leggermente acidi, peeling per ridurre i comedoni, non schiacciarli</p> <p>Prodotti: cheratolitici, antibiotico (perossido di benzoile), olio dell'albero del tè, terapia ormonale con pillola anticoncezionale.</p> <p>Misure e prodotti di prevenzione: pulizia e detersione profonda della pelle/ rinfrescare il viso, rassodare la pelle (il latte detergente, il sapone neutro, il gel detergente), idratazione accurata con creme specifiche (la crema da giorno, la crema da notte), togliere il trucco, l'ovatta, il fondotinta, lo stick coprente, impacchi per la bellezza (maschera per il viso)</p>

	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Dove ha i brufoli? Quanti ne ha?          Da quanto tempo ha questo problema?          Ha già provato qualcosa?          Quando, dove c'è un miglioramento o peggioramento?          Che tipo di alimentazione ha?          Che cosa usa per pulire e idratare la pelle?          E' già stata da un medico?          Metta la crema..... volte al giorno          Pulisca la pelle con .... prima di andare a letto          Se non migliora entro.... si rivolga ad un dermatologo.</p> <p><b>In generale:</b> anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori</p>
--	---

<p><b>... propone diversi rimedi per ottenere una pelle sana e liscia su tutto il corpo</b></p>	
<p>... domanda al cliente come cura la sua pelle          ... descrive quali sono i fattori che rendono la pelle secca          ... consiglia diversi prodotti per la cura della pelle secca          ... offre alcuni consigli su un'alimentazione corretta e sull'arte del fare il bagno</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>La pelle si differenzia per la dimensione dei pori, l'elasticità, il contenuto di umidità, il contenuto di grasso, la sensibilità, cambiamenti sotto l'influenza dell'ambiente, dell'età.</p> <p>Scostamenti dalla pelle sana:</p> <p>Couperose (pelle del viso estremamente sensibile con venette visibili) favorita da calore, frizione, stress, ecc. / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo, pigmenti verdastri          Cellulite (disturbo del sottocute) in seguito a sovrappeso, disturbi circolatori, mancanza di esercizio fisico, ecc. / prodotti per la cura con additivi che favoriscono la circolazione sanguigna e rassodano il tessuto connettivo          Smagliature come risultato di uno stiramento eccessivo della pelle, cambiamenti ormonali (gravidanza) / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo</p> <p>Danni alla pelle causati da:</p> <p>Sostanze aggressive (per esempio detergenti), aria secca: perdita di idratazione, diminuzione della barriera lipidica, sapone, soprattutto danni al mantello acido          Attrito (calli, duroni)          Sudorazione eccessiva</p> <p>Protezione della pelle da:</p> <p>Protezione contro l'invecchiamento della pelle: antiossidanti (ad esempio vitamina E, coenzima Q10, acido ialuronico)          Disidratazione: prodotti idratanti (per esempio ceramidi, olio di mandorle)          Distruzione del mantello acido: saponi non saponi leggermente acidi          Sudorazione eccessiva e odori forti: antitraspiranti, deodoranti</p> <p>Galenica medicinali semisolidi: scegliere effetto in profondità, forma galenica secondo la condizione della pelle, infiammazione della pelle o localizzazione - Distinzione basata su: Contenuto di acqua o grasso (unguento grasso (in senso stretto), emulsione W/O,</p>

	<p>emulsione O/W, emulgel, gel), Parte solida (pasta, pasta di crema), consistenza, viscosità (lozione, crema, pasta)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Ha la pelle secca su tutto il corpo?          Da quanti giorni?          Le da prurito?          La pelle è arrossata?          Che cosa ha già provato?          Applichi tutti i giorni, più volte al giorno.....          Preferisci piuttosto....          Massaggi .....</p> <p>Non faccia la doccia o il bagno con acqua troppo calda.          Dopo il bagno o la doccia metta ..... su tutto il corpo          Mangi tanta frutta e verdura.          Eviti.....          Spalmi la crema.....</p> <p><b>In generale:</b>          gli aggettivi</p>
--	--

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

7 lezioni

### possibili tematiche

l'alfabeto  
 i numeri  
 le domande base  
 il presente (la forma di cortesia!)  
 i verbi servili  
 il condizionale

*\*Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

## 1. Anno 2. Semestre

### Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### Dolori

#### 5 lezioni

##### situazioni

- Un cliente desidera un rimedio per il dolore alle gambe.
- Un cliente lamenta un forte mal di testa.
- Un cliente vuole qualcosa contro il mal di schiena.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)

<b>... determina la causa del dolore alla gamba e presenta al cliente vari prodotti senza obbligo di ricetta e altri di medicina complementare.</b>	
<p>... scopre da dove viene il dolore          ... capisce quali sono i desideri specifici del cliente          ... esprime i limiti delle proprie competenze          ... suggerisce diversi prodotti per il trattamento          ... spiega il dosaggio o l'applicazione          ... spiega i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti          ... propone delle terapie supplementari          ... offre prodotti di medicina complementare e ne presenta le proprietà</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>lesioni sportive, muscoli, articolazioni, ossa, legamenti, tendini, fibre muscolari, doltori muscolari, contusioni, distorsioni, lussazioni, infiammazione, strappo muscolare, stiramento muscolare, applicare, spalmare/massaggiare, usare, quotidianamente/al giorno, più volte al giorno, fino a... volte al giorno</p> <p>Sintomi: dolore, gonfiore, ematoma, crampi muscolari, gonfiore che va e che viene e che compromette temporaneamente la mobilità.          Cause: sovraccarico sportivo, passo falso, collisione, caduta</p> <p>Prodotti per lesioni sportive: arnica, consolida, artiglio del diavolo, oli essenziali per massaggi (riscaldanti), "rescue" (fiori di Bach).          provvedimenti in caso di lesioni sportive acute: raffreddare (ghiaccio).          Misure in caso di lesioni sportive croniche: riscaldare.          Prodotti contro il crampo muscolare: magnesio, Sali di Schüssler Nr. 7          Misure in caso di crampo muscolare: bere molto (bevande isotoniche)</p>



	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quando ha male?</li> <li>- Dove Le fa male?</li> <li>- Ha una ferita?</li> <li>- Riesce a muoverlo normalmente?</li> <li>- Com'è successo?</li> <li>- Ha fatto un movimento strano?</li> <li>- E' caduto/a?</li> <li>- Ha avuto una collisione?</li> <li>- Ha già fatto qualcosa?</li> <li>- In questa situazione, deve andare con urgenza dal medico.</li> <li>- Aspetti un attimo per piacere, chiamo subito il farmacista.</li> <li>- Le consiglio di .....</li> <li>- Le propongo di .....</li> <li>- Il prodotto ha un effetto.....</li> <li>- Se vuole qualcosa a base di erbe, posso raccomandarle... (cfr. medicina complementare)</li> <li>- Inoltre io farei/prenderei ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken)</li> </ul> <p><b>in generale:</b> presente, passato prossimo , aggettivi (concordanza), le preposizioni, i verbi servili, condizionale</p>
--	--

<p><b>... ... chiarisce la causa e il tipo di mal di testa o di mal di schiena e indica alcuni potenziali prodotti senza obbligo di ricetta</b></p>	
<p>..identifica correttamente le cause, i sintomi e la gravità del dolore (LINDAAFF) .. esclude situazioni di rischio ... spiega vantaggi e svantaggi dei corrispondenti prodotti</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>schiena, collo, testa, emicrania, fattori scatenanti. (ormoni, stress, cambiamenti),osteoporosi, reumatismi, postura, movimento, stare in piedi/seduto/sdraiato, osservare la dose massima giornaliera, controindicazioni, incinta, bambini, dannosi per il fegato, con alcol, tempi di reazione ritardati, debolezza.</p> <p>Sintomi di cefalea/emicrania: intensità, lieve, lancinante, dolore semi- o bilaterale, palpitante, pulsante, fattore scatenante, ormoni, stress, cambiamenti, irritazioni neurologiche (irritazioni visive, uditive, sensoriali), persistente.</p> <p>Prodotti per mal di testa/dolori agli arti acuti: ibuprofene, paracetamolo</p> <p>Rimedi in caso di emicrania: riposo, stare al buio</p> <p>Sintomi del mal di testa: dolore, limitazione della mobilità, dolore iniziale</p> <p>Prodotti per il mal di schiena: miorilassanti ( tensione dei muscoli scheletrici) unguento contro l'artrite reumatoide, magnesio (tensione muscolare), mentolo, capsicina, olio essenziale di Gaultheria, (tensione e crampo muscolare), cerotti riscaldanti senza principi attivi, cerotti con principi attivi per il trattamento locale.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quando ha questi dolori?</li> <li>- Il dolore è unilaterale, semilaterale o bilaterale?</li> <li>- Com'è il dolore?</li> <li>- Ha spesso mal di testa o mal di schiena?</li> <li>- Sa qual è il motivo del Suo mal di testa/ mal di schiena?</li> <li>- Ha già fatto qualcosa contro il dolore?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' incinta?</li> <li>- Le consiglio di .....</li> <li>- Le propongo .....</li> <li>- Il prodotto ha un effetto .....</li> <li>- Inoltre.....</li> </ul> <p><b>in generale:</b> presente, passato prossimo, pronomi possessivi, avverbi di tempo</p>
--	--

## Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

### Alimentazione

### 3 lezioni

#### Situazione

- Una signora vorrebbe aggiungere vitamine e minerali alla sua alimentazione vegana.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... da consigli alla cliente sull'alimentazione (sui pericoli dell'alimentazione vegana) e sull'integrazione di minerali e vitamine</b>	
<p>... capisce che tipo di alimentazione ha la cliente</p> <p>... spiega quali sono le possibili carenze alimentari di una dieta vegana</p> <p>... si informa su eventuali problemi psico-fisici della cliente</p> <p>... propone dei preparati a base di vitamine e/o minerali e ne spiega l'uso</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>Forme di alimentazione: integrale, la dieta vegetariana/vegana, alimenti di origine animale, alimenti vegetali, alimentazione dissociata, alimenti funzionali (functional food)</p> <p>Forme di diete: dieta senza lattosio, dieta a basso contenuto di purine, dieta a basso contenuto di sodio, dieta ad alto contenuto di calcio, diete proteiche, diete ad alto contenuto di carboidrati, diete dimagranti, diete ad alimentazione mista</p> <p>dieta leggera dopo operazioni, malattie</p> <p>carezza di vitamina, proteine</p> <p>Prodotti:</p> <p>integratori di vitamine, di minerali, vitamina B12 (produzione di sangue) presente solo nelle proteine animali, vitamina B (nervi, tutte le funzioni dell'organismo), calcio (formazione delle ossa), ferro (produzione di sangue/ trasporto di ossigeno) acidi grassi omega-3, zinco</p> <p>Misure:</p> <p>dieta a base vegetale, ricca di fibre, vitamine e minerali e povera di calorie e grassi saturi, fabbisogno giornaliero, quantità da assumere</p>

	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Da quanto tempo è vegana? Quante volte al giorno mangia.....? Che cosa mangia? Quanto pesa? Come si sente fisicamente? Ha dei problemi fisici? Prende altri farmaci? prenda/assuma 4 porzioni al giorno di... prenda queste capsule con del cibo, acqua o altre bevande. La dieta vegana può portare a sintomi di carenza... Faccia attenzione a..... Inoltre le consiglio di .....</p> <p><b>In generale:</b> la piramide alimentare: proteine, lipidi, carboidrati, acqua, vitamine, macroelementi/oligoelementi alimentazione: cereali, riso integrale, avena, miglio, frutta (secca, puree, succhi) legumi, verdure, latticini</p>
--	--

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### Mal di pancia

3 lezioni

#### situazioni

- Una cliente lamenta dolori addominali.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... consiglia il cliente su eventuali prodotti per il mal di pancia non soggetti all'obbligo della ricetta medica o di fitoterapia e conclude il discorso di vendita.</b>	
<p>...scopre le ragioni del dolore addominale            ... fornisce al cliente informazioni sui prodotti fitoterapici            ... suggerisce prodotti complementari (ad es. tè) e da dei consigli sull'alimentazione            ... chiede al cliente quale metodo di pagamento desidera            ... sa concludere il dialogo e salutare il cliente</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>flatulenza, intolleranza al lattosio, celiachia, pagamento in contanti, pagamento con la carta, fattura</p> <p>Sintomi: aerofagia, rilascio di gas intestinali, crampi addominali, diarrea, vomito, inappetenza, sgradevole sensazione che porta al vomito, pallore, battito cardiaco accelerato, sudorazione, salivazione e sensazione di freddo-caldo.            Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicinali (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori.</p> <p>flatulenza            Prodotti: rimedi contro la flatulenza, spasmolitici/frutti di finocchio, cumino, probiotici            Misure: rinunciare al cibo crudo.</p> <p>intolleranza al lattosio            Prodotti: somministrare lattasi, prodotti senza lattosio.            Misure: adattare la dieta (evitare il lattosio, cioè i latticini)</p> <p>celiachia            Prodotti: offrire prodotti senza glutine            Misure: evitare il glutine, cioè il frumento</p> <p>nausea, vomito            Prodotti: zenzero, nux vomica, colchicum, ipecacuanha            Misure in caso di vomito: idratazione, tecniche di rilassamento, movimento leggero, piccoli pasti, agopuntura.</p>

	<p>Farmaci fitoterapici: prodotti medicinali a base di erbe ottenuti da parti essiccate di piante come foglie, fiori, cortecce o radici.        Tinture madri: prodotti Ceres contro crampi addominali, disturbi digestivi (Taraxacum, Gentiana, Cynara).        Galenici (forme solide): compresse, compressa effervescente, capsula rigida, capsule morbide, polvere/granulati, gomme da masticare, compresse solubili, compresse sublinguali.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quando ha mal di pancia? Quando ha cominciato a vomitare?</li> <li>- Com'è il mal di pancia? Com'è la nausea? Ne descriva i sintomi....</li> <li>- Ha un'idea di cosa possa averLe provocato il mal di pancia/ il vomito?</li> <li>- Desidera un rimedio a base di erbe?</li> <li>- In questo caso Le consiglio un prodotto fitoterapeutico come ad esempio .....</li> <li>- I prodotti fitoterapeutici si ottengono da .....</li> <li>- Abbiamo il farmaco sotto forma di .....</li> <li>- Perché non prova anche.....?</li> <li>- Basta così/ è tutto? Desidera ancora qualcos'altro?</li> <li>- Sono...In tutto costa.....</li> <li>- Come desidera pagare? In contanti o con la carta?</li> <li>- Posso darLe anche.....?</li> <li>- Grazie mille e buona guarigione.</li> </ul> <p><b>In generale:</b>        forme farmaceutiche, lessico di vendita</p>
--	--

## Competenza operativa a4: ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.

L'assistente di farmacia accetta le reazioni e i reclami dei clienti e li chiarisce con domande mirate. Valuta il reclamo, chiarisce le possibili varianti di soluzione, le discute con i clienti e concorda con loro una soluzione adeguata, costruttiva e consensuale. L'assistente di farmacia affronta le difficoltà e i conflitti in modo calmo e ponderato. Reagisce con comprensione, competenza e si impegna a trovare una soluzione individuale e accettabile per la situazione. Il suo comportamento rimane oggettivo e cordiale. Decide nel suo ambito di competenza in base alle disposizioni operative.

### Reclami semplici

### 4 lezioni

#### Situazioni

- Un cliente ha comprato un prodotto in fretta e furia il giorno prima, ma non si è reso conto che erano compresse finché non è arrivato a casa. Tuttavia, ha problemi a deglutire le compresse e preferirebbe avere compresse effervescenti. Vorrebbe sostituire il prodotto.
- Situazione facoltativa:  
Un cliente ha acquistato un misuratore di pressione sanguigna che ha smesso di funzionare dopo un mese.

[a4.7 Svolge un colloquio di reclamo semplice in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3).]

<b>... reagisce in modo professionale al reclamo e giustifica possibili soluzioni</b>	
<b>... concorda i passi successivi</b>	
<p>...esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri                  ...coglie a grandi linee un'argomentazione                  ...formula e giustifica proposte di soluzione                  ...spiega la via da seguire</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>                  ordine, difettoso, errore, urgente, consegna, conferma, invio, controllo, conformità, sostituzione, fornire, immediatamente, restituire, applicare, danno, fattura, ricetta, reclamo giustificato, reclamo ingiustificato, riparazione, ricambio/sostituzione, garanzia</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi dispiace...</li> <li>- Quando ha acquistato il prodotto?</li> <li>- Purtroppo non posso riprendere il prodotto perché....</li> <li>- Posso cambiarLe il prodotto...</li> <li>- Posso offrirLe.....</li> <li>- Posso ordinare, spedirLe.....</li> </ul>

#### Situazione facoltativa (non obbligatoria)

<b>... determina i motivi del difetto e spiega l'ulteriore procedura</b>	
<p>... esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri                  ...coglie a grandi linee un'argomentazione                  ...formula e giustifica proposte di soluzione                  ...spiega la via da seguire</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>                  difettoso, errore, urgente, consegnare, confermare, inviare, controllare, sostituire, fornire, sollecitare, restituire, danneggiare, fattura, riparazione, sostituzione dispositivo, garanzia, intenzionale, danno</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prego di scusare l'inconveniente</li> <li>- Quando ha acquistato il dispositivo?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cosa non funziona esattamente?</li> <li>- Come ha usato il dispositivo?</li> <li>- Ha il certificato di garanzia?</li> <li>- La garanzia è purtroppo scaduta</li> <li>- Posso inviarlo al centro di riparazione?</li> <li>- Desidera un preventivo di spesa per la riparazione?</li> <li>- Possiamo poi inviare il dispositivo a casa Sua?</li> <li>- Dobbiamo chiamarLa quando arriva il dispositivo?</li> <li>- Può darmi il Suo nome, indirizzo e telefono – o è già un nostro cliente?</li> <li>- Nel frattempo ha bisogno di un dispositivo sostitutivo?</li> </ul>
--	---

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

6 lezioni

### possibili tematiche

**grammatica:**

passato prossimo ,  
aggettivi (sinonimi e contrari)  
i verbi servili,  
i pronomi possessivi,  
avverbi di tempo

**lessico:**

il dosaggio

*\*Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

## 2. Anno 3. Semestre

### Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### Raffreddore

8 lezioni

#### situazioni

- Un cliente ha una tosse fastidiosa e vuole liberarsene il prima possibile.
- Un cliente si lamenta di dolore in bocca.
- Un cliente lamenta una sensazione di pressione nell'orecchio, accompagnata da un deficit uditivo.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3).]

<p><b>... chiarisce con domande mirate il tipo e l'intensità della tosse o se ci sono altri sintomi che indicano un raffreddore o un'influenza</b></p> <p><b>... raccomanda prodotti appropriati in base ai sintomi e alle esigenze</b></p> <p><b>... in grado di offrire in modo convincente vendite aggiuntive</b></p>	
<p>...determina il tipo e l'intensità</p> <p>... comunica chiaramente quando è necessario consultare un medico</p> <p>... chiarisce le esigenze della forma galenica e presenta prodotti adeguati</p> <p>... offre vendite aggiuntive in modo mirato e convincente</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>tosse, raffreddore, tosse irritabile, formazione di muco</p> <p>Sintomi: esordio lento e graduale, febbre lieve o assente, affaticamento, mal di testa, rinite, tosse, mal di gola, tosse acuta, dura fino a tre settimane, cronica <b>da otto</b> settimane, formazione di muco</p> <p>Prodotti per raffreddori: antidolorifici, acqua di mare, oli essenziali per inalazioni, bagni per il raffreddore, balsami per il raffreddore, immunostimolanti</p> <p>Prodotti per la tosse: antitussivi, prodotti espettoranti/mucolitici, prodotti fitoterapici come il timo, edera, gemme di abete, pelargonio, malva, salvia, sambuco, piantaggine, altea, eucalipto, liquirizia</p> <p>Misure complementari: inalazioni, frizioni, bere molto.</p> <p>prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice</p> <p>prodotti galenici (forme di dosaggio liquido): soluzioni (sciroppo, gocce), sospensioni</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quanto tempo ha la tosse?</li> <li>- Ha aspettato troppo tempo. Deve assolutamente consultare il medico.</li> <li>- Ha altri sintomi? Febbre?</li> <li>- Da dove parte la tosse? Com'è?</li> <li>- Si forma del muco?</li> <li>- Prende degli antibiotici?</li> <li>- Per sciogliere il muco, Le consiglio...</li> <li>- Per calmare lo stimolo della tosse Le consiglio .....</li> <li>- Contro i sintomi del raffreddore Le consiglio...</li> <li>- Non può usare il prodotto per più di ..... giorni....</li> <li>- Le consiglio vivamente un preparato a base di erbe come ad esempio.....</li> <li>- Preferisce lo sciroppo o le gocce?</li> <li>- Inoltre Le consiglio la nostra miscela di tè.</li> <li>- Le consiglio pure.....l'inalazione con.....</li> <li>- Come aggiunta Le consiglio anche il bagno con oli essenziali contro il raffreddore o il balsamo.</li> <li>- Sarebbe l'ideale se rafforzasse ulteriormente il Suo sistema immunitario con....</li> </ul> <p><b>In generale:</b> gola, naso, orecchie, polmoni, bronchi, muco,</p>
--	--

<b>... sulla base dei sintomi raccomanda prodotti appropriati per alleviare il mal di gola e ne spiega l'applicazione</b>	
<p>...stabilisce il tipo e l'intensità del mal di gola facendo delle domande mirate ... consiglia dei prodotti e ne mostra i benefici ... spiega l'utilizzo del prodotto</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> afte, gengivite, mal di gola,</p> <p>Sintomi: dolore, gonfiore, ulcerazione, formazione di lesioni nella zona della bocca e della gola Prodotti: antisettici, anestetici locali, antiflogistici, prodotti idratanti, salvia, chiodi di garofano, chinacea, malva. Misure: igiene orale, spazzolatura (il più morbida possibile), spazzolini interdentali, filo interdentale, paste, soluzioni di risciacquo</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come si manifestano i mal di gola?</li> <li>- Le consiglio.... perché</li> <li>- Prenda al massimo ..... al giorno</li> <li>- Può prenderne .... fino a.....</li> <li>- Inoltre può anche .....</li> </ul>

<b>... in base ai chiarimenti forniti raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'applicazione</b>	
<p>... capisce di che mal d'orecchi si tratta ... nel suo ambito di responsabilità raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'uso</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> Canale uditivo, cerume, tappo</p> <p>Sintomi: deficit uditivo (ipoacusia) unilaterale, dolore all'orecchio Prodotti: sostanze emollienti del cerume Misure: Igiene dell'orecchio, ammorbidire il tappo, risciacquare con acqua</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Può descrivere i suoi dolori alle orecchie? Sono unilaterali? L'udito è compromesso?</li> <li>- Sulla base dei sintomi da Lei descritti Le consiglio.....</li> <li>- Deve applicarlo nel seguente modo.....</li> <li>- Per sciogliere il tappo può anche risciacquare con acqua</li> <li>- Se il dolore all'orecchio dura più di..... deve rivolgersi ad un medico.</li> <li>- Dovrebbe fare attenzione....</li> </ul> <p><b>In generale:</b> i verbi servili</p>
--	--

## Occhi e allergie

## 6 lezioni

### situazione

- Un cliente richiede delle gocce oculari in quanto i suoi occhi talvolta sono leggermente arrossati. Vorrebbe qualcosa a base naturale perché è un portatore di lenti a contatto.
- Un cliente si lamenta di prurito e arrossamento degli occhi.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>...consiglia i clienti con irritazioni oculari, distingue i vari tipi di disturbi oculari e offre farmaci antroposofici.</b>	
<p>...riconosce la congiuntivite irritativa, la congiuntivite allergica e l'occhio secco.          ...propone semplici misure per la pulizia degli occhi.          ...distingue le lenti a contatto e i rispettivi prodotti          ...spiega la medicina antroposofica.</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p><b>Congiuntivite irritativa</b>          Sintomi : arrossamento, bruciore, lacrimazione abbondante, sensazione di sabbia negli occhi          Cause : aggressioni meccaniche, sostanze irritanti (fumo, polvere, caldo, freddo, luce solare), scarsa lacrimazione, portare le lenti a contatto          Misure : prendersi cura degli occhi e non esporli ulteriormente a stimoli, rinfrescarli e riposare a letti in una stanza buia.          Prodotti : vasocostrittori, sostitutivi lacrimali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one)</p> <p>Effetti indesiderati/ controindicazioni : secchezza oculare, non somministrare ai bambini, agli anziani, in caso di glaucoma ad angolo chiuso, in gravidanza o allattamento.</p> <p><b>Congiuntivite allergica</b>          Sintomi : occhi rossi, pruriginosi e lacrimanti, secrezione nasale acquosa-mucosa e stimolo a starnutire.          Cause : polline, acari, peli di animali, indossare lenti a contatto          Misure: evitare allergeni / non strofinare gli occhi, fare impacchi rinfrescanti          Prodotti : antistaminici H1 locali/sistemici, stabilizzatori della membrana. Sostitutivi lacrimali, fitoterapia : foglia di amamelide, impacchi di tè nero, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one)          Effetti indesiderati/controindicazioni : allergie</p> <p><b>Secchezza oculare</b></p>

	<p>Sintomi: arrossamento, bruciore, prurito, sensazione di sabbia negli occhi, lacrimazione abbondante, lacrimazione paradossa, affaticamento, processo infiammatorio</p> <p>Cause : disturbo della formazione del film lacrimale, insufficiente assunzione di liquidi, aumento dell'evaporazione del liquido lacrimale, uso di lenti a contatto, scarso movimento delle palpebre, scarsa umidità.</p> <p>Misure: buona idratazione, evitare gli ambienti surriscaldati/climatizzati/fumosi</p> <p>Prodotti : soluzione umettante/sostitutivi lacrimali, lacrime artificiali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one)</p> <p>Effetti indesiderati/controindicazioni : irritazione dovuta a conservanti, raccomandazione di utilizzare solo prodotti senza conservanti</p> <p><b>Cure complementari</b> medicina antroposofica, l'essere umano nel suo complesso, cambiamento/disturbo di ordine fisico o mentale, interazione tra corpo, mente, anima, forze vitali dell'individuo, autoguarigione, rimedio, sostanze vegetali/minerali/animali, echinacea/amamelide/malva</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Porta le lenti a contatto ? Quale soluzione usa per pulire le lenti ? Si sente spesso stanco ? Ha a che fare con sostanze irritanti ? Ha un animale domestico ? Soffre di allergie ?</p> <p>Questi sintomi possono manifestarsi in caso di : ...aggressione meccanica ...sostanza irritante ...una mancanza di lacrime ...lenti a contatto ...reazione a polline/acari/peli di animali ...disturbo del film lacrimale ...insufficiente assunzione di liquidi ...evaporazione del liquido lacrimale ...bassa umidità dell'aria ...scarso movimento delle palpebre</p> <p>Eviti ...peli di animali / polline / acari ...ambienti molto caldi/con aria condizionata/fumo ...di strofinare gli occhi ...di utilizzare prodotti per la pulizia con conservanti. »</p> <p>Se è incinta, non dovrebbe applicare vasocostrittori / questo prodotto. Le consiglio di provare una cura medica complementare. Potreste applicare ... impacchi rinfrescanti / ... impacchi di tè nero. Le foglie di amamelide fanno parte della fitoterapia. Conosce i prodotti del marchio Weleda o Wala? La medicina antroposofica mira ad attivare le forze vitali dell'individuo. Ogni paziente è considerato unico.</p>
--	---

	<p>I rimedi sono a base di sostanze vegetali, minerali, animali e rafforzano l'auto-guarigione. È possibile utilizzare i rimedi direttamente o in forma omeopatica. Per il trattamento degli occhi ci sono prodotti a base di echinacea, amamelide o malva.</p>
--	---

<p><b>...aiuta i clienti a prendere decisioni valide per evitare reazioni allergiche e attira la loro attenzione sulla possibilità di approcci di desensibilizzazione o medicina complementare.</b></p>	
<p>... spiega le diverse origini di una reazione allergica. ...valuta i sintomi dei clienti. ...mostra possibilità per evitare reazioni allergiche. ...informa i clienti sulle possibilità di desensibilizzazione o sugli approcci di medicina complementare.</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: eczema da contatto o sistemico; formazione di secrezione, dolore, prurito degli occhi / naso; distress respiratorio, la reazione del sistema immunitario Cause: allergeni, pollini di graminacee/ fiori/ alberi, peli di animali, saliva, acari, farmaci, irritazioni fisiche, fattori psichici. Misure : evitare gli allergeni, fare test per le allergie, osservare il calendario dei pollini, risciacquo del naso/occhi, cambiare i vestiti, lavare i capelli, rimozione della polvere, optare per coprimaterassi speciali, possibilità di desensibilizzazione, immunoterapia allergenica, iposensibilizzazione, medicina complementare.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sa a che tipo di polline è allergico ? Quali erbe / fiori... / Quali alberi scatenano una reazione allergica in Lei? Può descrivermi esattamente i sintomi? Ha altre allergie, ad esempio ai peli di animali domestici / acari della polvere / farmaci? È possibile che ci siano fattori psichici? Cosa ha già provato per combattere i sintomi?</p> <p>Le elenco alcuni sintomi ricorrenti... Ecco cosa può fare per evitare reazioni allergiche: ... ...Si assicuri che il polline non penetri nella stanza quando entra dall'esterno. ...Risciacqui i capelli con acqua fredda prima di andare a letto la sera. ...Osservi il calendario dei pollini. ...Elimini la polvere. ...Opti per un coprimaterasso speciale. »</p> <p>Ha mai sentito parlare di desensibilizzazione? Ci sono altri metodi per combattere le cause: immunoterapia allergenica o iposensibilizzazione. Esistono anche approcci di medicina complementare.</p> <p><b>In generale</b> : l'imperativo- forma di cortesia concetti generali: verbi: arrossire, bruciare, odorare, irritare, rimuovere, mancare, produrre, comporre, prurito, fluire, essere stanchi, cambiare, funzione, sbattere le palpebre, indossare, basarsi, trattare, domestico, esporre, rinfrescare, mantenere, evitare, (strofinare), applicare, raccomandare, usare, conservare, distinguere, mantenere, pulire, risciacquare, disin-</p>

	<p>fettare, idratare, mostrare, lavare, riscaldare, aria condizionata, fumare, curare, spiegare, produrre, integrare, interagire, attivare, stimolare, influenzare, capire, <b>avere a che fare</b></p> <p>aggettivi / avverbi: infiammatorio, acquoso, mucoso, stagionale, insufficiente, ormonale, locale, debole, scuro, artificiale, paradossale, specifico, diverso, gravido, attivo, complementare, duro, flessibile, fumoso, armonioso, unico, vitale, importante, deliberatamente, diretto</p> <p>preposizioni: da a, a livello di, causato da, dovuto a, su, di conseguenza, come, da, tra, da</p>
--	---

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

6 lezioni

### possibili tematiche

#### grammatica:

i pronomi (diretti e indiretti)  
la particella «ne»  
l'imperativo formale  
il condizionale (rip.)  
i verbi servili (rip.)

#### lessico:

frasine standard per il dosaggio (avverbi)

*Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

## 2. Anno 4. Semestre

### Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### Denti e igiene orale

3 lezioni

##### Situazione

- Una madre racconta che il suo bimbo di un anno è irritabile: dorme male, si sveglia di frequente, sbava molto e ha le gengive arrossate.
- Un signore di 50 anni chiede dei consigli sui prodotti per l'igiene orale.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>...consiglia la madre su misure e prodotti per alleviare il dolore durante la dentizione.</b>	
<p>... capisce quali sono i sintomi del paziente e ne riconosce le cause</p> <p>... sa quali terapie sono già state fatte</p> <p>... annota i dati personali del paziente</p> <p>...propone dei farmaci di medicina tradizionale come pure dei rimedi di medicina complementare</p> <p>... spiega il modo d'utilizzo dei vari prodotti e la loro conservazione</p> <p>... avverte il paziente dei pericoli nell'utilizzo di altri prodotti</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: gengive arrossate, gonfie e sensibili, salivazione, rossore sulle guance, agitazione/ sbalzi d'umore, disturbi digestivi e febbre, Causa: dentizione</p> <p>Prodotti e misure: antiinfiammatori, anestetici locali; menta piperita, camomilla salvia, chiodi di garofano, analgesici sistemici (paracetamolo), anelli da dentizione in silicone o da conservare in frigorifero</p> <p>Evitare: collane d'ambra-strangolamento, radici d'altea- soffocamento</p> <p>Prodotti omeopatia: camomilla, belladonna, dentifricio privo di menta piperita in caso di trattamento omeopatico</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Da quando/quanto tempo ha questi problemi?</p> <p>Quanti mesi/anni ha il bambino?</p> <p>Quanti dentini ha già il bambino?</p> <p>Che cosa gli fa male? Dove ha male?</p> <p>Ha altri disturbi?</p> <p>Ha già fatto qualcosa? Ha già preso qualcosa?</p> <p>Prenda ..... compressa/pastiglia ogni .... ore, per ..... giorni. Non mastichi, deglutisca, morda....</p> <p>Sciolga la compressa in un bicchiere d'acqua</p> <p>Dia .... ml di sciroppo</p>

	<p>Prepari una tisana con queste foglie....La beva tiepida, calda Conservi questo farmaco a temperatura ambiente, fuori dalla portata dei bambini, lo usi entro la data di scadenza Questo prodotto può provocare....</p> <p><b>In generale:</b> presentazione di una farmaco</p>
--	---

<p><b>...consiglia al cliente misure e prodotti per migliorare l'igiene orale</b></p>	
<p>...capisce quali sono i bisogni del paziente ... si informa sul tipo di alimentazione del paziente ... sa quali prodotti usa il paziente per la cura dei denti ... spiega come bisogna pulire i denti ... presenta un prodotto: ne spiega l'utilizzo e i benefici ... rende attento il paziente sui pericoli di certe errate abitudini alimentari ... consiglia il cliente sul tipo di alimentazione adatto alla sua situazione o età</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b> Carie: lesione della corona dentaria: possibili danni a smalto, dentina, polpa, placca dentaria, infiammazioni gengivali, gengive, igiene dentaria, la dentiera Sintomi: frattura, decalcificazione, buco nero nel dente Causa: degradazione degli zuccheri ad opera dei batteri, produzione di acidità che aggredisce lo smalto et decalcifica il dente Prodotti e misure: gel dentale al fluoro, sale fluorato, sali minerali spazzolini (il più possibile morbidi), spazzolini interdentali, filo interdentale, dentifrici (con fluoro, maggiore abrasività per denti più bianchi), soluzioni di risciacquo (con fluoro, antisettiche)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> Quante volte al giorno lava i denti? Vada dal dentista almeno una volta all'anno per il controllo periodico e la pulizia dei denti. Eviti gli zuccheri tra i pasti. Deve sciacquare la bocca dopo aver mangiato o bevuto cibi o bevande acide. Ha dei disturbi in bocca? Che cosa usa per l'igiene orale? Pulisca i denti per circa 2 minuti senza spazzolare troppo forte Usi .....</p> <p><b>In generale:</b> imperativo</p>

**Situazione**

- Due giovani genitori sono preoccupati perché il loro figlio ha il sedere arrossato.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... aiuta il cliente a trovare i prodotti adatti per la cura del sederino del bambino</b>	
<p>... ascolta e capisce qual è il problema del bimbo                      ... spiega le possibili cause dell'arrossamento                      ... presenta i diversi tipi di pomate per la cura della pelle arrossata                      ... propone dei prodotti per l'igiene della pelle (del sederino) del neonato                      ... da dei consigli sulla corretta alimentazione del neonato o della madre che allatta</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>Eritema da pannolino del lattante                      Sintomi: cute arrossata, lucida e tesa, a volte con vesciche                      Cause: contatto con feci e urina, diarrea, cibi acidi (succo d'arancia/mela), antibiotici, sfregamento del pannolino, sensibilità a sostanze irritanti</p> <p>Micosi da pannolino                      Sintomi: arrossamento, squame, essudazione, bruciore                      Cause: sviluppo di lieviti del tipo Candida albicans, favorito dal calore e dall'umidità                      Prodotti: dexpanthenolo, ossido di zinco, antimicotici in caso di mugugno                      Misure: principi idratanti, ammorbidenti e rilipidizzanti, oli vegetali (mandorle dolci, avocado, rosa mosqueta), massaggio con oli essenziali diluiti in olio vegetale, salviettine umidificate, fasciatoio, pulizia con acqua e sapone, detergente neutro, pomate, pannolini.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Da quanti giorni è arrossato il sederino?                      Quando peggiora? Il mattino, la sera? Dopo avere mangiato?                      Quali prodotti ha già usato?                      Che tipo di pannolino usa? Che tipo di crema?                      Quante volte al giorno cambia il pannolino?                      Usa solo acqua o anche sapone?                      Come sono le feci? Che colore hanno?                      Prende dei medicinali?                      Usi /Applichi questa pomata..... X volte al giorno.... Ne metta uno strato sottile.....massaggi bene con.....                      faccia un bagnetto con.....                      Eviti di bere/di mangiare.....</p> <p><b>In generale: -</b>                      lessico cura del lattante</p>



**Situazione**

- Una donna si reca in farmacia perché vuole smettere di allattare. Desidera sapere se può già iniziare con l'alimentazione supplementare.
- Una madre racconta che il suo bambino piange molto e ha la pancia dura.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... dà le informazioni più importanti sulla scelta e la preparazione del latte per la prima infanzia</b>	
<p>... si informa sull'età, sul tipo di alimentazione e sulla frequenza dei pasti del neonato</p> <p>... chiede se ci sono preferenze sul tipo di alimentazione da dare al neonato</p> <p>... scopre se ci sono allergie in famiglia</p> <p>... presenta diversi tipi di latte per la prima infanzia e ne descrive la composizione e l'utilizzo</p> <p>... consiglia altri utensili necessari per la preparazione del biberon</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>sostituti del latte: vantaggi e svantaggi dell'allattamento al seno, sostituti del latte, età del lattante, allergie, allattare il più a lungo possibile, differenze di composizione tra latte vaccino e latte materno</p> <p>latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni</p> <p>Classificazione</p> <p>dalla nascita: latte Pre, tipo 1;</p> <p>dal 6° mese: latte di proseguimento: tipo 2 o 3;</p> <p>dal 12° mese: latte Junior;</p> <p>contenuto di carboidrati, proteine, grassi</p> <p>sostanze complementari: carboidrati (lattosio, destrina), acidi grassi polinsaturi (importanti per il corretto sviluppo del sistema nervoso), prebiotici (fibre alimentari non digeribili), probiotici (microorganismi viventi non patogeni, migliorano la digestione e stimolano le difese immunitarie), latte ipoallergenico (HA, proteine fortemente ridotte), in caso di rigurgito (AR, latte addensato), intolleranza al lattosio (a base di soia), allergia al latte vaccino (RX)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Quanti mesi ha il bimbo?</p> <p>Quanto pesa?</p> <p>Ogni quanto l'allatta?</p> <p>Ha già cominciato con le pappe?</p> <p>Ha già provato un altro latte artificiale?</p> <p>E' allergico? Soffre di coliche? Rigurgita?</p> <p>... porti dell'acqua ad ebollizione, versi l'acqua nel biberon e aspetti che la temperatura dell'acqua arrivi a 75 ° C, aggiunga l'esatta quantità indicata sulla confezione di latte in polvere, misceli bene il preparato agitando il biberon, controlli la temperatura del latte- lasci cadere qualche goccia sull'interno del polso- deve risultare tiepido, getti via il latte residuo se non è stato consumato entro 2 ore dalla preparazione.</p> <p><b>In generale:</b></p>

	il biberon, il ciuccio, la pappa per neonati, il bavaglino, le stoviglie per neonato, lo scaldabiberon, la tazza per neonato, le tettarelle per il biberon, gli omogeneizzati, lo sterilizzatore per biberon, il misuratore, puree di frutta/verdura, pappe
--	---

<b>... consiglia una madre sul da farsi in caso di coliche del neonato</b>	
<p>... capisce dove/quando e com'è il dolore</p> <p>... spiega quali sono le possibili cause del dolore</p> <p>... propone dei rimedi naturali per la risoluzione del problema</p> <p>... spiega cosa fare manualmente per alleviare il dolore</p> <p>...indirizza il cliente verso una consultazione medica</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: il bambino piange, si contorce piegando le gambe, la pancia è dura/ gonfia</p> <p>Cause: apparato digerente, gonfiore</p> <p>prodotti: antifatulenti</p> <p>Misure complementari: fitoterapia (frutti di finocchio, frutti di anice, fiori di camomilla). Evitare che il bambino ingerisca troppa aria al momento del pasto, evitare di assumere cibi che provocano flatulenza, massaggio addominale, impacchi tiepidi</p> <p>applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia</p> <p>intolleranza al lattosio</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>dove ha male?</p> <p>com'è il dolore? Quanto dura?</p> <p>quando ha male? Da quando ha questi disturbi?</p> <p>Ha già provato qualcosa?</p> <p>deve evitare di ingerire....</p> <p>deve evitare di assumere....</p> <p>deve applicare...</p> <p>deve praticare....</p> <p>se il problema persiste oltre..... si rivolga al medico/pediatra</p>

## Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

### Contraccettivi

### 2 lezioni

#### Situazione

- Due ragazzi innamorati chiedono preservativo e lubrificante (Gleitgel)
- Una ragazza si presenta con una ricetta per la contraccezione.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... presenta e spiega l'utilizzo dei vari contraccettivi</b>	
<p>... si informa sui desideri dei clienti                      ... presenta i vari tipi di preservativo et gel lubrificante                      ... spiega l'uso dei vari prodotti e i loro vantaggi e svantaggi                      ... indirizza i clienti verso un medico se necessario</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b>                      prodotti: contraccettivi meccanici, preservativo, gel lubrificante, salviettine per l'igiene intima</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>                      Per chie è?                      Come li volete?                      Quanti ne volete?                      Quanto volete spendere?                      da applicare prima di .....                      non riutilizzare....</p>
<b>...chiarisce con il farmacista competente se la pillola anticoncezionale può essere dispensata</b>	
<p>... richiede la ricetta medica                      ... controlla tutti i dati sulla ricetta                      ... spiega quali sono le controindicazioni e le interazioni della pillola                      ... spiega che deve chiedere al farmacista responsabile</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b>                      Prodotti: contraccettivi ormonali, pillola, cerotto, anello vaginale, minipillola, impianto, iniezione, spirale ormonale, contraccezione d'emergenza                      Indicazione: contraccezione                      Anatomia/fisiologia: ciclo della donna/mestruazione, fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>                      Ha una ricetta valida per la pillola anticoncezionale?</p>

	<p>Ha la Sua tessera sanitaria/ carta della cassa malati? In caso contrario devo inserire manualmente i Suoi dati personali nel sistema/computer.</p> <p>Sa quali sono i fattori di rischio in caso di assunzione della pillola? Prende altri farmaci/medicamenti, per esempio antibiotici, antiepilettici o iperico?</p> <p>Aspetti un attimo, chiedo alla farmacista...</p> <p>E' importante prendere l'antibiotico regolarmente e sempre alla stessa ora!</p> <p><b>In generale:</b> la vagina, le ovaie, maturazione del follicolo, ovulazione, l'utero, estrogeni, progesterone, fecondazione, gravidanza, testicoli, spermatozoi, pene, erezione, liquido seminale, eiaculazione</p> <p>raccolta dati personali</p>
--	---

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

7 lezioni

### possibili tematiche

**grammatica:**

preposizioni

i numeri ordinali

l' imperativo formale (ripetizione)

i verbi servili (ripetizione)

**Lessico:**

dosaggio (ripetizione)

*Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

### 3. Anno 5. Semestre

#### Competenza operativa a1 : Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.

L'assistente di farmacia riceve i clienti sul posto, per telefono, e-mail o altri mezzi di comunicazione e comunica con loro nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Riceve le richieste dei clienti e chiarisce le loro esigenze. Su questa base e in conformità con le responsabilità e le disposizioni interne, chiarisce e organizza un'ulteriore assistenza. Se ha dei dubbi sulla decisione giusta, contatta il/la farmacista. Quando parla con i clienti, l'assistente di farmacia segue le regole della comunicazione verbale e non verbale. Conduce la conversazione in modo specifico per la situazione e orientato ai risultati, ponendo domande specifiche.

#### Cistite: chiarimenti sulla ricetta

2 lezioni

##### Situazione

- Una signora consegna una ricetta per problemi di minzione

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

... in base alla ricetta stabilisce la malattia, organizza tutto il procedimento, prepara il prodotto e informa il cliente sul suo utilizzo.	
<p><i>...accoglie il cliente</i></p> <p><i>...stabilisce la malattia in base alla ricetta</i></p> <p><i>...organizza la continuazione della cura</i></p> <p><i>...prepara i farmaci</i></p> <p><i>...spiega come applicare il farmaco</i></p> <p><i>...indica gli effetti collaterali</i></p> <p><i>... consiglia misure aggiuntive</i></p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: cistite, dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale.</p> <p>Cause: struttura renale, composizione delle urine, raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni</p> <p>Prodotti: gruppo terapeutico degli antibiotici, trattamento secondo le istruzioni</p> <p>Effetti collaterali/controindicazioni: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali, allergie, non interrompere la terapia prematuramente, attenzione alla problematica della resistenza.</p> <p>misure complementari: fitoterapia (foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equisetto, dieta (D-mannosio, mirtillo rosso), esame delle urine, igiene accurata, aumento delle difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre.</p> <p><b>In generale:</b></p> <p>verbi: usare, migliorare, fermarsi, disturbare, sentire, rischiare, sanguinare, distinguere, bere, classificare, formare, urinare, eliminare, regolare, bilanciare, bruciare, prudere, allenare, influenzare, causare, rischiare, raffreddare, contrarsi, rilasciare, aumentare, spremere, ridere, fare uno sforzo, fuggire, prestare attenzione, reagire, resistere, seguire, istruire, evitare, interrompere, testare, difendere, bere, applicare,</p> <p>aggettivi / avverbi: attivo, (in-)completo, infetto, terapeutico, primario, definitivo, batterico, iperattivo, vaginale, complicato, (in-</p>

)sufficiente, locale, sessuale, incinta, incontinate, grande, piccolo, sensibile, eccessivo, irritabile, addominale, muscolare, indebolito, involontario, allergico, cauto, problematico, prematuro, complementare, anche, buono, immune, caldo, freddo, basso, probiotico  
preposizioni: con, in, quando, troppo, in un certo senso, in caso di, a, a causa di, molto, poco di, su

**Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:**

preparazione dei farmaci

Un attimo , prego, vado a prendere il farmaco...

Sfortunatamente, non abbiamo questo farmaco in magazzino.

Potrei ordinarlo per domani.

applicazione del farmaco

Sa come si usa ?

Dovrebbe prendere al massimo due compresse al giorno.

Deve prenderle dopo i pasti.

reazioni avverse

Quando prende questi antibiotici, ci possono essere reazioni cutanee o disturbi gastrointestinali".

Eviti di bere alcolici per tutta la durata del trattamento.

misure supplementari

Le consiglio di bere molta acqua per tutta la durata del trattamento

Può anche mettere una borsa dell'acqua calda sul basso ventre

Segua un'igiene corretta

In aggiunta posso anche propor Le della fitoterapia

Consideri i fattori di rischio: raffreddamento locale, sesso, gravidanza o carenza di estrogeni.

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### Disturbi del sonno

4 lezioni

#### situazioni

- Un signore anziano si lamenta di essere sempre sveglio alle 4 del mattino e di non riuscire a riaddormentarsi.
- Un uomo sulla quarantina richiede un ricostituente perché ha l'impressione, al momento, di non riuscire a riprendersi dai suoi numerosi impegni e in generale ha difficoltà a concentrarsi.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<b>... consiglia i clienti con disturbi del sonno valutando la causa dell'insonnia e offrendo farmaci complementari.</b>	
<p>...rileva le cause dei disturbi del sonno, esclude fattori irrilevanti.            ...valuta l'igiene del sonno del cliente.            ...considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia.            ... propone dei prodotti e ne indica l'applicazione</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: disturbi del sonno, problemi ad addormentarsi, problemi a dormire in modo continuativo, stanchezza, riposo insufficiente, risvegli notturni, rischio di incidente/caduta.            Cause: le fasi/ la regolazione/ la necessità/ la funzione del sonno, l'igiene del sonno, fattori individuali, rumore, stress psicologico, malattie, farmaci/medicamenti, bevande alcoliche, fumo, droghe.            Misure : seguire le regole per una corretta igiene del sonno.            Prodotti : valeriana, fiori d'arancio, olio di lavanda, foglie di melissa, passiflora, coni di lippolo, rizoma di kava            Cure mediche complementari : filosofia dei fiori di Bach, essenze floreali, estratti di fiori, equilibrio, armonia emotiva, stati d'animo negativi, gocce, situazione d'emergenza, situazione stressante.</p> <p><b>In generale :</b>            verbi: disturbare, addormentarsi, mantenere, dormire, svegliarsi, recuperare, regolare, stress, bere, fumare, drogare, spiegare, usare, rischiare, cadere, elaborare, ripristinare, bilanciare, agire su qc, trasformare qc in, vibrare, trasmettere, produrre, conservare, mescolare, adattare, raccomandare, associare, descrivere, chiamare.            aggettivi / avverbi: notturno, stanco, (in-)sufficiente, individuale, psichico, essenziale, buono, attuale, floreale, negativo, positivo, armonioso, emotivo, alcolico, concentrato, diretto, intuitivamente,            preposizioni: come, senza, da, basato su, secondo, usando, in, prima, poi, da, sotto, su,            pronomi: tutti</p>

	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Perché non riesce a dormire?  A che ora... va a letto/ si alza il mattino?  Quante volte si sveglia di notte ?  A che ora imposta la sveglia ?  Che cosa fa prima di andare a dormire ?  In che modo si rilassa/riposa ?  Quanto tempo ci mette ad addormentarsi ?  E' sonnambulo/a ?  Soffre regolarmente di insonnia ?</p> <p>Prende dei sonniferi ?  Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare</p> <p>I fiori di Bach sono essenze floreali  I fiori di Bach sono gocce elaborate sulla base di estratti di fiori.  Queste essenze floreali ripristinano l'equilibrio e l'armonia emotiva.  Queste essenze floreali regolano gli stati d'animo negativi.  Questo è un rimedio di emergenza, raccomandato in situazioni di crisi e stress  Metta da 2 a 4 gocce del rimedio d'emergenza direttamente sotto la lingua.</p>
--	--

<p><b><i>...consiglia i clienti con sintomi di stress, informa sulla sindrome da burnout e offre trattamenti complementari.</i></b></p>	
<p>...rileva le cause dello stress ,esclude fattori irrilevanti.  ... spiega la sindrome da burnout.  ... considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia.  ...propone dei prodotti e ne indica l'applicazione  ... rende attento il cliente sulle cure multimodali in caso di burnout</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Difficoltà a concentrarsi  Sintomi : mancanza di concentrazione  Cause: stress, mancanza di sonno, cattiva alimentazione, elevato consumo di televisione, mancanza di movimento, mancanza di nutrienti, disturbi circolatori</p> <p>Sindrome da burnout  Sintomi: disturbi del sonno (m), negazione dei propri bisogni, limitazione dei contatti sociali, disturbi psicosomatici, sintomi depressivi, esaurimento cronico  Cause : carico di lavoro, stress, cattiva organizzazione del lavoro, mobbing, stress familiare, malattia.  Terapia : terapia multimodale con psicofarmaci, fitofarmaci, terapia comportamentale, psicoterapia.  Prevenzione : strategie di coping, resilienza</p> <p>Prodotti per la concentrazione  fitofarmaci : rhodiola rosea, ginseng  tranquillanti: valeriana, lippolo, passiflora, melissa, antistaminici, vitamine (complesso di vitamine B), ricostituenti  antidepressivi : iperico  spasmodici : farfaraccio, acidi grassi insaturi, olio di enotera  Effetti indesiderati/controindicazioni :  disturbi del sonno da guaranà/ caffeinales  ipervitaminosi da ricostituenti</p>



	<p>Cure di medicina complementare :Sali di Schüssler, terapia minerale, funzione complementare, scelta dei rimedi (con test, secondo i sintomi e secondo l'analisi facciale), intolleranza al lattosio, uso esterno, dosaggio, miscela, equilibrio interiore.</p> <p><b>In generale :</b>          le categorie farmaceutiche          verbi: concentrare, stressarsi, perdere, dormire, nutrire, usare, prolungare, differenziare qc da qc, negare, limitare, contattare, aumentare, lavorare, organizzare, descrivere, consegnare, spiegare, trovare, trattare, discutere, analizzare, dosare, equilibrare          aggettivi / avverbi: temporaneamente, indebolito, difficile, cattivo, psichico, fisico, nutrizionale, circolatorio, pulito, sociale, psicosomatico, depressivo, esausto, cronico, carico, malato, famiglia, multimodale, corrente, corrente, sostitutivo, complementare, esemplare, facciale, intollerante a, nervoso, interno, esterno          preposizioni: con, senza, da, secondo, dopo,          pronomi: tutti</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Ha molti impegni ?          Si sente spesso sotto stress ?          Quali sono le Sue abitudini alimentari ?          Che cosa fa per « ricaricare le batterie »/rigenerarsi ?          Ha difficoltà a concentrarti?          Ascolta e rispetta i Suoi bisogni ?          I Suoi contatti sociali sono limitati ?          C'è un altro caso simile nella Sua famiglia ?          Soffre di un'altra malattia/ di un esaurimento cronico ?          Ha delle preoccupazioni ? Subisce mobbing ?</p> <p>Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare          L'olio di enotera è uno spasmolitico; aiuta a rilassare i muscoli          Un test/analisi facciale ci permette di scegliere il rimedio giusto.          Le spiego l'uso e il dosaggio          Se soffre di stress / tensione / burnout / nervosismo, Le propongo una miscela per l'equilibrio interiore.          Le consiglio i numeri 2, 5 e 7 dei sali di Schüssler.</p> <p>Le raccomandiamo di fare una cura multimodale.          Potrebbe anche provare a fare una terapia comportamentale o una psicoterapia          Conosce dei metodi di prevenzione, ad esempio le strategie di coping per sviluppare la resilienza ?</p>
--	---

**Situazione**

- Una donna di 18 anni si lamenta di avere spesso dei giramenti di testa e in generale di essere piuttosto spossata.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

**... consiglia i clienti che soffrono di ipotensione o anemia. Conosce le cause e propone farmaci e misure. Informa il cliente sugli effetti collaterali dei farmaci.**

*... stabilisce le possibili malattie sulla base dei sintomi descritti dal cliente*  
*... si basa sulla sintomatologia per trovare misure e prodotti, compresi i prodotti di medicina complementare*  
*... descrive alcuni effetti collaterali dei farmaci per l'anemia*  
*... propone misure complementari per migliorare la salute*

**Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:**

Ipotensione

Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazioni, incoscienza, polso, frequenza cardiaca, ipotensione, pressione sanguigna / pressione  
 Cause: farmaci (m), alcol (m), gravidanza, temperature elevate, stress, disidratazione, prolungata permanenza in piedi

Misure: sport, percorso Kneipp, una dieta ricca di sale, idratazione sufficiente

Prodotti : guaranà, ginkgo, rosmarino, caffeina

Cure mediche complementari: prodotti antroposofici, omeopatici, sali di Schüssler

Anemia

Sintomi: pallore, debolezza fisica, fragilità delle unghie

Cause: emorragia cronica, problema di assorbimento del ferro, assunzione insufficiente di ferro / acido folico / vitamina B12.

Misure : alimentazione bilanciata

Prodotti : terapia orale ed endovenosa con prodotti a base di ferro, acido folico e vitamina B12

Effetti indesiderati/controindicazioni: dolore addominale , diarrea, costipazione, nausea, vomito, feci nere, inibizione dell'assorbimento di altri farmaci / alimenti

Cure mediche complementari : preparati antroposofici, omeopatici, Sali di Schüssler

**In generale :**

Verbi: perdere (conoscenza), adattare, sanguinare, assorbire, portare, guardare, trattare, usare, vomitare, diminuire, inibire, preparare, consigliare, prevenire

aggettivi/ avverbi: debole, destro, sinistro, nervoso, vegetativo, primario, secondario, in piedi, seduto, pallido, fisico, fragile, principale, cronico, problematico, (in-)sufficiente, ricco, equilibrato, addominale, nero, minerale, abbondante, antroposofico, omeopatico  
 preposizioni: con, e, come, causate da, tra, basate su, senza

**Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:**

	<p>Soffre di vertigini ? Prende dei farmaci ? Qual è la sua pressione sanguigna? Vuole farsi misurare la pressione sanguigna?</p> <p>L'ipotensione è la bassa pressione sanguigna. Parliamo di ipotensione quando i valori sono inferiori a ... su... mmHg (millimetri di mercurio). Parliamo di ipotensione quando la pressione sanguigna più alta / valore sistolico è inferiore a .... mmHg e quando la pressione sanguigna più bassa / diastolica è inferiore a ... MmHg.</p> <p>L'ipotensione può portare a sintomi come vertigini e debolezza generale. L'ipotensione è talvolta causata da stress o assunzione di farmaci.</p> <p>L'anemia deriva da una mancanza di vitamina B12, ferro e acido folico.</p> <p>L'assunzione di questi farmaci può causare dolore addominale. Questo medicinale può avere diversi effetti collaterali come diarrea e costipazione.</p>
--	---

**Situazione**

- Un cliente desidera un rimedio contro la sua apatia, che trova molto sgradevole, soprattutto ora che le giornate si stanno di nuovo accorciando.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

**... rileva i principali sintomi di una lieve depressione, giunge a delle possibili malattie, propone misure e prodotti e ne conosce gli effetti negativi**

... riconosce i sintomi di una leggera depressione  
... propone alcune misure per migliorare il benessere generale dei clienti  
... informa i clienti sui diversi prodotti, in particolare nel campo della fitoterapia  
... descrive gli effetti collaterali dell'iperico

**Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:**

Sintomi : tristezza, perdita di interesse, rallentamento generale, apatia, sbalzi d'umore, lieve depressione, mancanza di sonno.  
Patologia : sovraccarico fisico/psicologico, sbalzi ormonali, carenza di sonno, cattive abitudini alimentari, la diminuzione della luminosità in autunno/inverno  
Misure: tecnica di rilassamento, attività fisica all'aria aperta, fototerapia  
Prodotti: iperico (Erba di San Giovanni), ginseng, melissa, antidepressivo (m)  
Effetti collaterali dell'iperico mal di testa/cefalea, sudorazione, vertigini, fotosensibilizzazione

**In generale :**

verbi: perdere, essere interessati, rallentare, dormire, abituarsi, abbassare, rilassarsi, spiegare, usare, dire la differenza tra, ferire, sudare, deprimere  
aggettivi/avverbi: triste, generale, fisico, psichico, ormonale, cattivo, luminoso, attivo, libero, attualmente, povero, ricco, (iper)sensibile a, diverso  
preposizioni: tra, in accordo con, senza, presso

**Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:**

Come si sente in questo momento ?  
Da quando soffre di apatia/mancanza di entusiasmo ?  
Come descriverebbe questa mancanza di entusiasmo ?  
Ci sono stati grandi cambiamenti nella Sua vita ultimamente?  
E' aumentato di peso ?  
E' già in trattamento per gli sbalzi d'umore ? Ne ha già parlato col Suo medico ?  
Sta già prendendo degli antidepressivi ?  
  
Trova il tempo per fare dell'attività fisica ?  
Le passeggiate nel bosco possono avere effetti positivi sul benessere e sulla salute.  
Ha mai provato tecniche di rilassamento?  
  
Posso offrirLe un farmaco che non è soggetto a prescrizione medica.

	<p>Conosce prodotti come ....?</p> <p>L'iperico agisce contro la depressione lieve.</p> <p>L'iperico aumenta la qualità della serotonina nel cervello.</p> <p>L'uso di questo prodotto può causare mal di testa.</p> <p>Ci possono essere effetti negativi come vertigini.</p> <p>Le consiglio di evitare troppa esposizione al sole per tutta la durata del trattamento.</p>
--	---

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

6 lezioni

### possibili tematiche

#### grammatica:

il verbo: "metterci"  
l'orario  
il gerundio  
il verbo "sapere"  
il condizionale (rip.)

#### lessico:

inferiore a ..... superiore a.....  
l'alimentazione

*\*Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

### 3. Anno 6. Semestre

#### Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.

L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

#### Malattie da viaggio

10 lezioni

##### situazioni

- Una famiglia vuole andare in vacanza in Africa. A cosa dovrebbe prestare particolare attenzione per rimanere in salute?
- Un cliente viaggerà all'estero e quindi vorrebbe acquistare un rimedio per la diarrea.
- Un cliente sta tornando dalle vacanze e soffre di stitichezza.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

<b>... suggerisce le misure di sicurezza necessarie prima del viaggio</b>	
<p>... conosce le diverse regioni del mondo e le loro situazioni di salute</p> <p>... conosce le diverse culture e le loro regole sanitarie</p> <p>... conosce le malattie e le difficoltà che possono verificarsi durante il viaggio</p> <p>...</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>mal d'auto (mal di viaggio), cinetosi, trombosi, insonnia, diarrea, stitichezza/costipazione, gonfiore, orecchio tappato, pressione nell'orecchio, stappare le orecchie, sanitario, germi, batteri, gastroenterite</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Si assicuri che tutte le Sue vaccinazioni siano aggiornate. Potrebbe benissimo ritrovarsi con un mal di stomaco, quindi si assicuri di avere una medicina che lo risolva.</p> <p><b>in generale:</b></p> <p>Tutti i continenti e le loro malattie più frequenti La differenza tra le varie culture e tra le varie abitudini sanitarie</p>

<b>... descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure preventive e prodotti.</b>	
<p>... conosce le diverse malattie trasmissibili e spiega come vengono trasmesse in italiano</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>

	<p>le malattie trasmissibili (contagiose):          Lesione della cute: tetano, sepsi, malattia di Lyme (da zecche), malaria (da zanzare), AIDS, epatite B          Contatto sessuale: Zika, febbre gialla, gonorrea, sifilide          profilassi: repellent, zanzariera, rimozione corretta delle zecche, disinfezione, pulizia delle ferite          Goccioline: morbillo, covid, influenza, virus, hantavirus, pertosse, batteri della tubercolosi,          Prevenzione: igiene, distanziamento, mascherina, quarantena</p> <p>Infezione da contatto o per via oro-fecale:          parassiti, funghi, punture di insetti, epatite di tipo A, salmonella, shigellosi, colera, tifo          Prevenzione: Igiene, filtro dell'acqua, "cook it, boil it, peel it or forget it"</p>
--	---

<p><b>... raccomanda al cliente, in base alle sue esigenze e alla destinazione, vari prodotti nei settori della medicina complementare e senza prescrizione medica contro la diarrea o la stitichezza e spiega i loro vantaggi e svantaggi, nonché il loro utilizzo</b></p>	
<p>... definisce le esigenze del cliente          ... raccomanda prodotti appropriati per la profilassi e per i casi acuti di diarrea o stitichezza          ... da ulteriori consigli per la profilassi</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>profilassi, caso acuto, agenti patogeni, diarrea, crampi addominali, flatulenza, ruttare, scoreggiare, flora intestinale, cinetosi, mal di mare, paesi tropicali          Misure: igiene, evitare l'acqua del rubinetto, mercato, verdure, frutta, frutti di mare, pesce, buccia, lavaggio, facilmente digeribile, fibra          provoca cambiamenti nella dieta,          Prodotti: probiotici, bicarbonato, tisane (finocchio, cumino, anice, menta), bottiglia d'acqua, elettroliti</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Dove ha intenzione di viaggiare? Come viaggia?          Vuole un preparato per la prevenzione o per i casi acuti?          Desidera più di un preparato a base di erbe?          Le consiglio.... perché....          Nel Suo caso Le consiglio....          Il preparato ha il vantaggio che....          Eviti....          Non compri ... / non consumi ...</p>

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### Prurito

### 2 lezioni

#### Situazione

- Una madre si lamenta che il suo bambino di 4 anni si gratta continuamente.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

<p><b>... valuta correttamente i sintomi di una malattia</b>  <b>... conosce le diverse opzioni di trattamento e da consigli al riguardo</b></p>	
<p>... individua il motivo per cui il bambino potrebbe grattarsi continuamente          ... valuta correttamente i sintomi di una malattia          ... informa il cliente sulle opzioni di trattamento          ... propone il trattamento più sensato          ... descrive l'applicazione del medicinale scelto          ... risponde alle domande in modo adeguato          ... può fornire ulteriori consigli per evitare che il problema si ripeta</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          lenitivo per la pelle, calma la pelle, idrata, ammorbidisce, applicare abbondantemente, picchiare o tamponare - non graffiare, irritazione, pelle screpolata, pelle ruvida, pelle arrossata, orticaria, eczema, grasso, squamoso, macchie, prurito, eruzione cutanea, vesciche          Pidocchi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote, punture, gonfiore          Cimici dei letti: rimedi contro il prurito, cortisone, antistaminici, mentolo, disinfettante.          Prodotti: oli di silicone, preparati a base di erbe con oli vegetali, prodotti chimici, pettine per pidocchi</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Quanti anni ha il bambino?          Quali sono esattamente i sintomi? Dove si trovano?          Che aspetto ha la pelle?          I sintomi sono costanti?          Da quanto tempo ha questi sintomi?          I sintomi sono peggiorati?          Ha già provato qualcosa?          Applicare (abbondantemente) .....volte al giorno.          Applicare sulla zona interessata.          Applicare delicatamente, non strofinare.          Può massaggiare....          In futuro, potrebbe voler ...          Se i sintomi dovessero tornare, provi a .....</p>



**Situazione**

- Un cliente con il diabete ha ricevuto una nuova prescrizione per un farmaco che non ha mai preso prima ed è preoccupato per i suoi effetti e la sua efficacia.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. ... descrive l'uso e i possibili effetti collaterali	
<p>.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. ... descrive adeguatamente l'uso ... fornisce ulteriori consigli ... sa e spiega perché questo farmaco è quello corretto per il cliente ... informa il cliente di possibili effetti collaterali</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p><i>Diabete di tipo 1</i> Gruppo di principi attivi: ormoni tiroidei Anatomia / Fisiologia: ormone, ghiandole (ipofisi, tiroide, surrene, isole pancreatiche, testicoli, ovaie). Indicazione: ipotiroidismo e ipertiroidismo. Patologia: ipotiroidismo come risultato di una reazione autoimmune Sintomi: Affaticamento, perdita di appetito, aumento di peso, perdita di capelli, stitichezza. Iperitiroidismo: ipertiroidismo dovuto all'autonomia tiroidea o al morbo di Basedow (malattia di Graves) Sintomi: agitazione, iperattività, disturbi del sonno, aritmie, ipertensione, tremore, perdita di peso, diarrea. Gruppo di principi attivi: insulina umana, analoghi dell'insulina, insuline miste Indicazione: diabete di tipo 1</p> <p><i>Diabete di tipo 2</i> Anatomia / Fisiologia: Pancreas Insulina, glucagone, circuito di controllo della glicemia, livelli di glucosio nel sangue. Patologia: malattia metabolica cronica, mancanza di secrezione di insulina. Malattia autoimmune. Sintomi: sete, fame, aumento della minzione, affaticamento. Gruppo di principi attivi: antidiabetici orali (principi attivi di base: Riduzione della formazione epatica di glucosio, promozione della secrezione di insulina, diminuzione della resistenza all'insulina, diminuzione della secrezione di glucagone, aumento della sensazione di sazietà, promozione dell'escrezione di glucosio) Indicazione: diabete di tipo 2 Patologia: insufficiente risposta del corpo all'insulina (resistenza all'insulina) con conseguente iperglicemia. Diminuzione a lungo termine della secrezione di insulina. Sintomi (insorgenza graduale): sete, fame, aumento della minzione, stanchezza, conseguenze tardive: guarigione difficile delle ferite, intorpidimento dei piedi, cecità, insufficienza renale. Fattori di rischio: sovrappeso, sedentarietà, dieta malsana. Complicazione con infarto, patologia renale, cecità. Indicazione: insufficienza surrenale Nervosismo, insonnia, diarrea, sudorazione, perdita di peso, aritmie cardiache, osteoporosi, ulcere gastriche e intestinali, diabete mellito, ipertensione grave, infezioni virali, proliferazione cellulare ritardata, guarigione delle ferite, osso Soluzione per iniezioni, soluzione per infusioni, impianti.</p>

	<p><b>Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Potrebbe per favore mostrarmi la prescrizione?          Ha già preso questo farmaco prima?          Ha avuto effetti collaterali causati da questo farmaco?          Il motivo per cui il medico Le ha prescritto questo farmaco è ...          Se dovesse riscontrare ....., contatti immediatamente il medico.          Prenda/Deglutisca..... x volte al giorno / al mattino / al pomeriggio / alla sera.          Lo prenda a intervalli di.....ore.          Non prenda più di ..... al giorno.</p>
--	---

## Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere\*)

8 lezioni

### possibili tematiche

#### Lessico:

viaggiare all'estero (Cosa è necessario per viaggiare all'estero, come prenotare hotel/ voli)  
 viaggiare su aerei e treni (Comprende segni, segni, vocabolario importante)  
 ordinare cibo (utilizza la lingua appropriata per ordinare in un ristorante, comprende i menu dei ristoranti, sa lamentarsi se ci sono problemi)  
 raccontare di una vacanza (descrive le vacanze passate al tempo corretto)

#### Grammatica:

il futuro  
 rip. Passato prossimo  
 rip. i verbi riflessivi  
 verbi per applicare pomate/strumenti cura del corpo

\* Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

## Note legali

Editore:

### **pharmaSuisse**

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti

Stationsstrasse 12  
CH-3097 Bern-Liebefeld  
Tel. +41 (0)31 978 58 58  
info@pharmaSuisse.org  
[www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)

Responsabile progetto: Olivia Jordi-Halter  
Direzione gruppo di lavoro: Prisca Keusch  
Supporto pedagogico: Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Scuola universitaria federale per la formazione professionale SUFFP

### Autori

competenza professionale: Peter Bandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath

Lingua straniera: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Traduzioni: Apostroph Bern AG  
Impaginazione/composizione: Vorlagenbauer

© pharmaSuisse 28.02.2022