

# Revisione totale della formazione professionale di base 2022

Assistente di farmacia con AFC

# Messaggio



- Saluti da Martine Ruggli
- Nuova presidente di pharmaSuisse

# Svolgimento

- Benvenuti
- Chi siamo?
- Informazioni generali sulla revisione
- Informazioni sull'implementazione nei tre luoghi di formazione
- Procedura di qualificazione
- Prospettive
- Domande aperte (tramite chat)

# Chi siamo?

- Luca Milesi, pharmaSuisse
- Olivia Jordi-Halter, pharmaSuisse
- Emanuela Fiorentino, gruppo di lavoro Azienda
- Moira Zanni, gruppo di lavoro Corsi interaziendali
- Pietro Caroni, gruppo di lavoro Scuola professionale
- Barbara Vogt, IUFPF
- Franziska Wettstein, IUFPF
- Claire Veri Sanvito, IUFPF
- Janine Aegerter, Careum



# Informazioni generali sulla revisione totale

- Processo predefinito SEFRI
- Denominazione qualifica professionale in tedesco Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ
- Competenze operative
- Cambiamenti nel profilo professionale



# Competenze operative

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



# Obiettivi di valutazione nel piano di formazione

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

### Competenza operativa a1:

Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.<sup>2</sup>

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 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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
<b>a1.1</b>	accoglie il cliente secondo la Good welcoming practice (GWP) e secondo le disposizioni interne. (C3)	spiega i requisiti affinché un cliente si senta accolto adeguatamente. (C2)	utilizza i casi di studio per determinare la procedura di accoglienza dei clienti e accoglie il cliente secondo GWP. (C3)





# Modifiche

- Lavoro in laboratorio
- Prelievo di sangue capillare
- Iniezioni
- Distinzione IP e cultura generale  
Insegnamento professionale:  
Piano di formazione  
Cultura generale  
secondo il programma quadro  
per l'insegnamento della  
cultura generale
- Lingua straniera





# Informazioni generali sull'implementazione

- Piattaforma Konvink
- Materiale didattico di Careum:  
cartaceo ed eBook



# Panoramica di Konvink

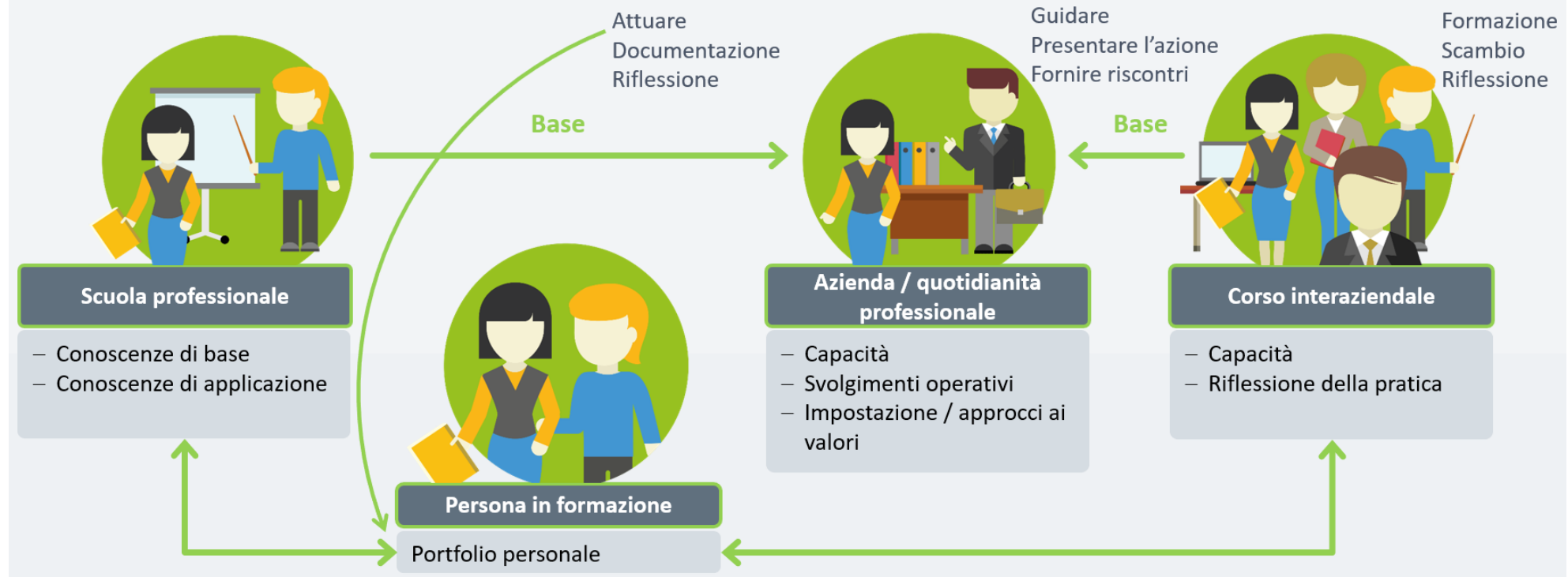
pharmaSuisse



**KONVINK**



## La sua funzione



# Materiale didattico edito da Careum

- Team editoriale: Monika Gerlach e Sabina Helbing
- I materiali didattici riflettono il piano di formazione
- Chiara identificazione delle aree delle competenze operative e dei semestri
- Workshop: 4Q 2021
  - E-book
  - 4 prime settimane dell'anno scolastico (COO a e b)
- E-book nella versione in anteprima in de/fr/it: Pelle (a2, a3, b1) gennaio 2022
- Materiale didattico consegna giugno/luglio 2022

«Per una collaborazione ideale  
sul luogo di formazione,  
pharmaSuisse raccomanda  
BringYourOwnDevice in tutti e  
tre i luoghi di formazione»

# Pianificazione dell'implementazione



Programma di formazione, rapporto di formazione, documentazione dell'apprendimento, requisiti minimi per la formazione dei formatori



Programma di formazione, attestazione di competenza, griglia di valutazione

Formazione dei formatori dei corsi interaziendali



Programma di formazione nazionale (conoscenze professionali, lingua straniera), materiale didattico in collaborazione con Careum

Formazione degli insegnanti



Disposizioni d'esame, compiti e griglie di valutazione, serie 0  
Formazione periti/e d'esame



# Implementazione in azienda

- Introduzione come finora, usare le check list esistenti
- Accesso a Konvink
- Svolgimento della formazione
- Compiti pratici come focus
- Controllo dell'implementazione con compiti pratici, raccolta dei lavori = documentazione didattica, valutazione e colloqui

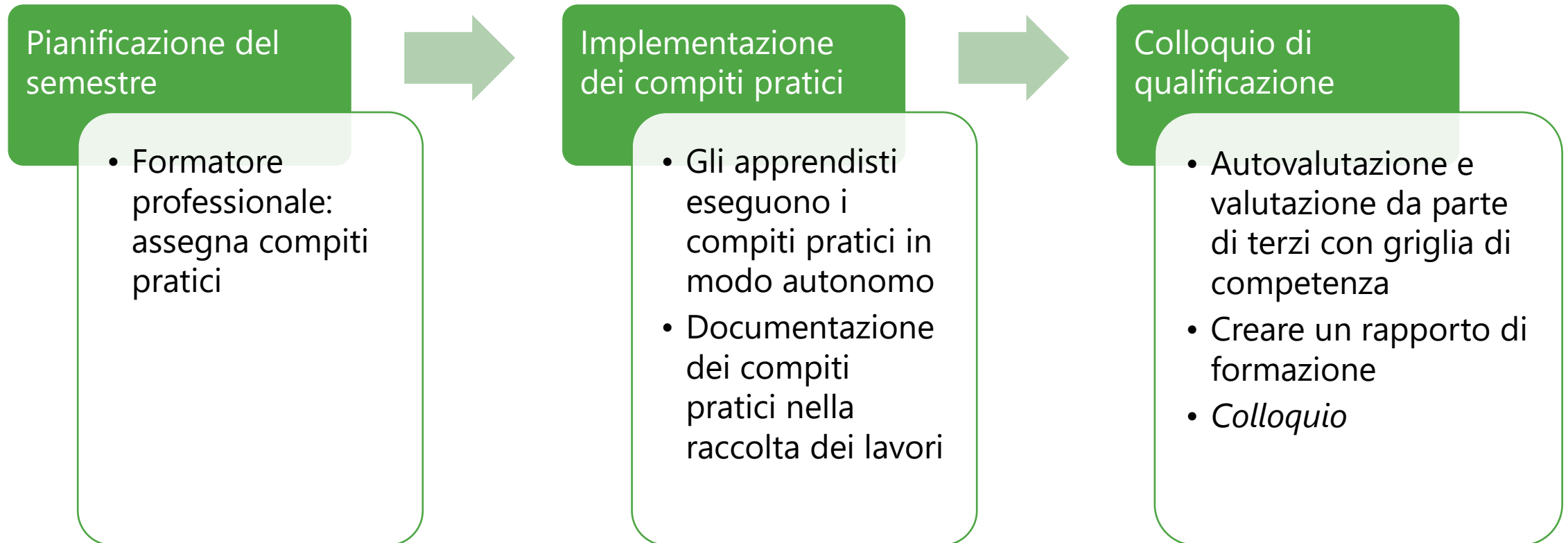




# Panoramica dei compiti pratici

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Kundschaft in der Apotheke empfangen und Bedürfnisse klären	Eine schriftliche Bestellung eines Alters- und Pflegeheim oder der Spitex bearbeiten	Beratungsgespräche zur Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention führen	Rezept einer polymorbiden Kundin bearbeiten	Eine Präventionskampagne in deiner Apotheke gestalten	
Eine Tagesbestellung ausführen	Kundendossier eröffnen und bearbeiten	Rezeptfreies Medikament gegen gängige Beschwerden empfehlen und verkaufen	Mit einer Reklamation professionell umgehen	Medizinisches Screening durchführen	
Nicht mehr verwendbare Medikamente bearbeiten	Einen Verkaufspunkt gestalten	Rezeptpflichtiges Medikament an Kundschaft ohne gültiges Rezept abgeben	Kundin oder Kunde mit medizinischem Problem beraten und klinische Alarmzeichen erfassen	Chargenrückruf bearbeiten	
Wareneingang der Tagesbestellung bearbeiten		Eine Verordnung für Kompressionsstrümpfe bearbeiten	Eine Wunde versorgen	Qualitätssicherungsprozesse verbessern	
		Ein Wochendosiersystem vorbereiten	Handalkohol herstellen		
		Chemikalien korrekt handhaben	Erstellen von Abrechnungen für Medikamentenbezüge		

# Implementazione in azienda





# Implementazione in azienda

- Pianificazione del semestre

### Visualizzazione della panoramica della formazione



Nella panoramica della formazione sono riportate le principali indicazioni relative ai tre luoghi di formazione. Ad esempio, quali competenze operative vengono implementate nella scuola professionale, nel corso interaziendale o in azienda e in quale periodo. Dai un'occhiata!







Piano di formazione Visualizzare →

### Tutti i vostri lavori pratici in sintesi!

In questa sezione trovate un riepilogo di tutti i vostri lavori pratici, suddivisi per campi di competenze operative. In questo modo potrete vedere immediatamente quali lavori sono già stati svolti e quelli che invece sono rimasti in sospeso.

#### Allestimento degli esami

	Da eseguire entro	Competenza operativa	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Visualizzare i documenti fondamentali e i mezzi di apprendimento	18.02.2021	<span>Visualizzare →</span>		
Allestire concezioni d'esame	Nessuna pianificazione	<span>Visualizzare →</span>		
Sviluppare i compiti d'esame	Nessuna pianificazione	<span>Visualizzare →</span>		

#### Apprendimento permanente

# Implementazione in azienda

## ▪ Il compito pratico

pharmaSuisse  
Schweizerischer Apothekerverband

### Praxisauftrag

#### Rezeptfreies Medikament gegen gängige Beschwerden empfehlen und verkaufen

a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen

#### Ausgangslage

Nebst den rezeptpflichtigen Medikamenten ist in einer Apotheke ein breites Spektrum an rezeptfreien Medikamenten erhältlich. Gerade bei häufigen medizinischen Problemen wie z.B. Kopfschmerzen, Nervosität oder Verdauungsstörungen lassen sich Personen gern unkompliziert in der Apotheke beraten, statt eine Ärztin oder einen Arzt aufzusuchen. Möglicherweise hat die Kundschaft auch bereits gewisse Vorstellungen (z.B. Produkte der Komplementärmedizin) oder ist offen für weiterführende Beratung und Empfehlung (Therapieergänzungen).

#### Aufgabenstellung

**Teilaufgabe 1:** Überlege dir als Vorbereitung, welche gängigen medizinischen Probleme auftreten können und mit welchen Fragen du die Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden erfragen kannst, insbesondere auch auf deren individuelle Situation bezogen.

**Teilaufgabe 2:** Empfange Kundschaft, die sich mit einem gängigen medizinischen Problem an dich wendet, und kläre die individuellen Bedürfnisse.

**Teilaufgabe 3:** Informiere die Kundin oder den Kunden über die verschiedenen Therapiemöglichkeiten und gib eine Empfehlung ab, die du mit Argumenten begründest.

**Teilaufgabe 4:** Informiere die Kundin oder den Kunden über die Anwendung des gewählten Medikaments.

**Teilaufgabe 5:** Überlege dir, ob du in diesem Fall passende Therapieergänzungen anbieten und/oder zusätzliche Empfehlungen zu einer gesunden Lebensweise geben kannst.

**Teilaufgabe 6:** Dokumentiere dein Vorgehen, indem du auf Konvink in deiner persönlichen Werkchau ein neues Werk erstellst.

- Skizziere zuerst die Ausgangssituation deiner Umsetzung.
- Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt.
- Reflektiere dein Vorgehen: Was ist dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen?
- Habe abschliessend in den Learnings die wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Stationsstrasse 12 T +41 (0)31 978 58 58 info@pharmaSuisse.org  
CH-3007 Bern-Liebeld F +41 (0)31 978 58 59 www.pharmaSuisse.org 1/2

pharmaSuisse  
Schweizerischer Apothekerverband

#### Hinweise zur Lösung

Beachte bei der Ausführung dieses Praxisauftrags Folgendes:

- Zeitpunkt des Wirkungseintritts
- Lebenssituation der Kundschaft (Alter, Lebensweise, Stress, Krankheit usw.)
- LINDA AFF
- Galenische Form
- Komplementärmedizin
- Liste B+

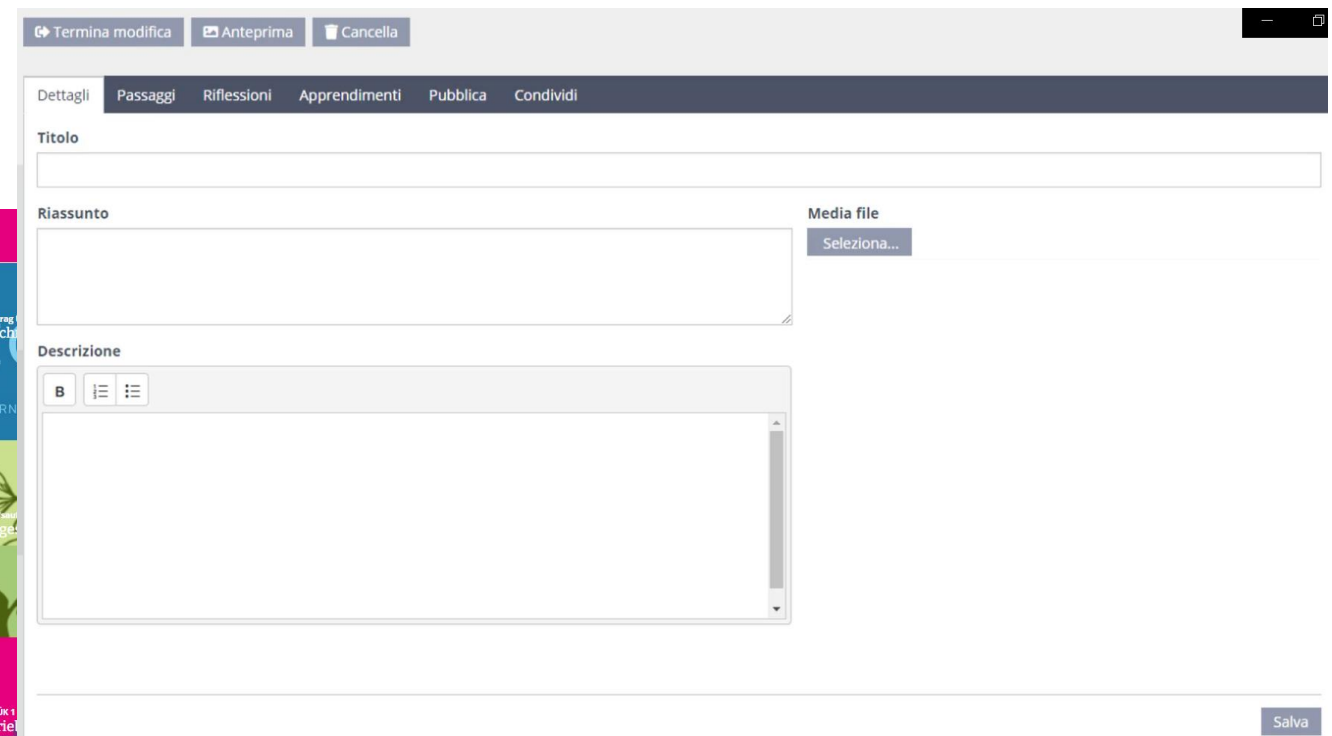
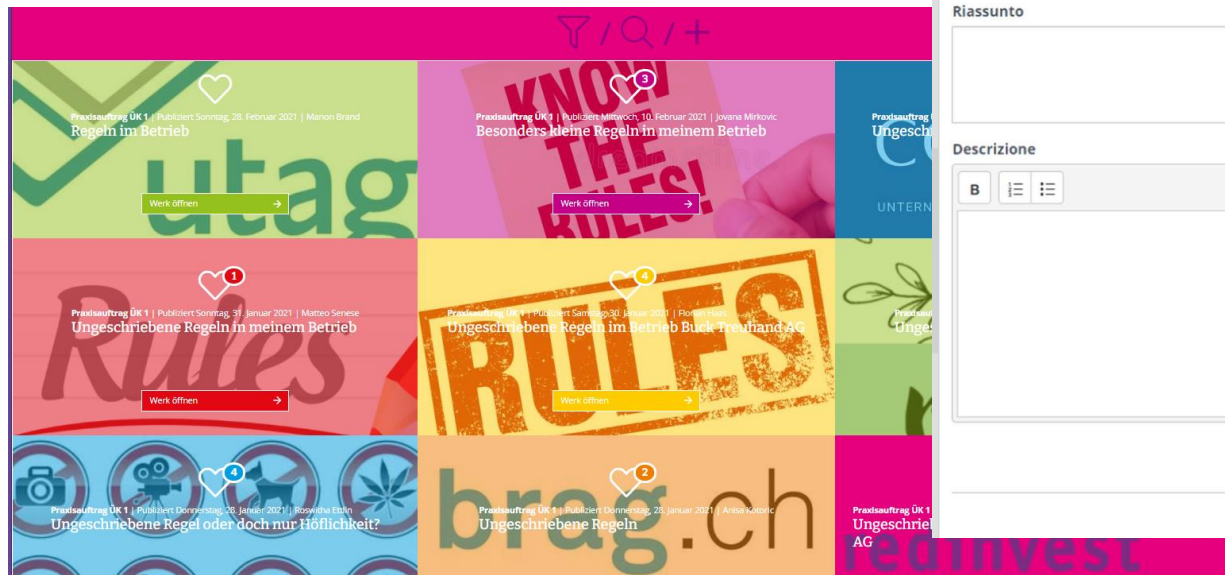
#### Organisation

Beratete mindestens drei Kundinnen und Kunden zu drei verschiedenen Themen, die ein Medikament gegen gängige Beschwerden wünschen. Wenn möglich auch in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch.

Stationsstrasse 12 T +41 (0)31 978 58 58 info@pharmaSuisse.org  
CH-3007 Bern-Liebeld F +41 (0)31 978 58 59 www.pharmaSuisse.org 2/2

# Implementazione in azienda

- Creare un lavoro
- Raccolta di lavori



# Implementazione in azienda

- Colloquio di qualificazione
- Autovalutazione e valutazione esterna
- Rapporto di formazione

Konvink Schulungsumgebung: «Lavorare in team» & «Comunicare con stima e rispetto»

## Confronta le valutazioni



### Categoria: Unità di apprendimento «Comunicare con stima e rispetto»

**Domanda principale 1:** Sono in grado di comunicare positivamente?



Dettagli

**Domanda principale 2:** Sono in grado di ascoltare attivamente?



Dettagli

**Domanda principale 3:** Riesco a formulare «Messaggi incentrati su di me»?



Dettagli

### Categoria: Unità di apprendimento «Lavorare in team»

**Domanda principale 4:** Sono in grado di trovare il mio posto in un team?



Dettagli



# Implementazione nei corsi interaziendali

pharmaSuisse



- Panoramica corsi interaziendali
- Stato attuale
- Pianificazione



# Corsi interaziendali secondo l'OFPr

## **Art. 8** Corsi interaziendali

<sup>1</sup> I corsi interaziendali comprendono 15 giornate di otto ore.

<sup>2</sup> Le giornate e i contenuti sono ripartiti in tre corsi come segue:

Anno	Corso	Campo di competenze operative	Durata
1	1	Consulenza e servizio alla clientela	4 giorni
2	2	Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti	4 giorni
3	3	Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico	7 giorni
<b>Totale</b>			<b>15 giorni</b>

# Implementazione nei corsi interaziendali

pharmaSuisse

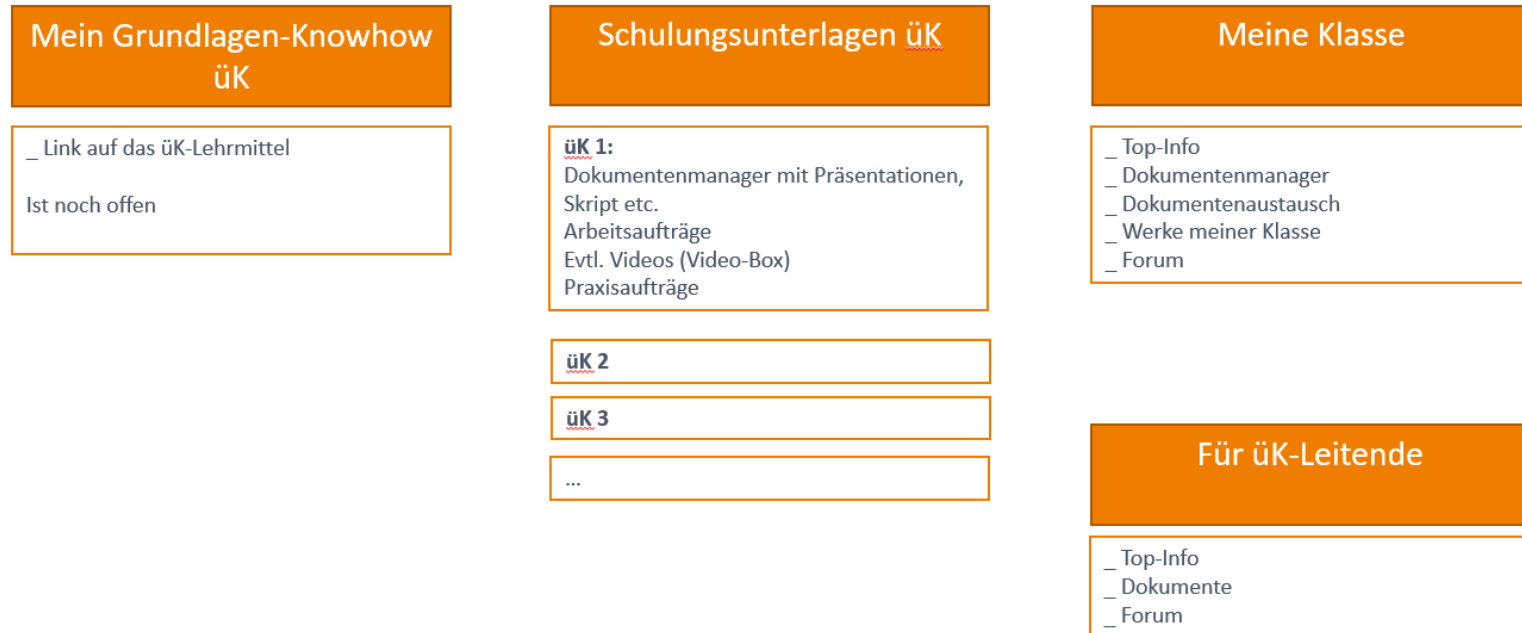


- Preparazione e follow-up
- Attestazione di competenza



# I corsi interaziendali su Konvink

- Documenti per i corsi interaziendali
- Scambio per formatori dei corsi interaziendali
- Ambito classe





# Implementazione presso la scuola professionale

- Ordinanza sulla formazione OFPr
  - Tabella delle lezioni
  - Assegnazione delle note
- Tabella dettagliata delle lezioni
- Esempio di programma d'insegnamento



# Tabella delle lezioni OFPr

## Art. 7 Scuola professionale

<sup>1</sup> L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1440 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
- Consulenza e servizio alla clientela;	140	80	80	300
- Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti	240	60	80	380
- Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico	40	40	40	120
- Gestione di medicinali e altri prodotti	100	20	-	120
Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi				
<b>Totale conoscenze professionali</b>	<b>520</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>920</b>
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	80	40	40	160
<b>Totale delle lezioni</b>	<b>720</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1440</b>

Le competenze professionali sono divise in quattro campi di competenze operative e non in materie.

Le note sono generate in funzione delle competenze operative.

La cultura generale è insegnata secondo il programma quadro.



# Tabella dettagliata delle lezioni

Tabella delle competenze operative	Lezioni per semestre					
	1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato	
	1	2	3	4	5	6
Scuola professionale di base						
<b>a. Consulenza e servizio alla clientela</b>	80	60	40	40	40	40
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.	10	--	--	--	--	--
a2 Fornire consulenza ai clienti sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.	30	10	--	--	--	20
a3 Fornire consulenza sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.	20	20	20	20	20	
a4 Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.	--	10	--	--	--	--
Lingua straniera	20	20	20	20	20	20
<b>b. Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti</b>	120	120	20	40	40	40
b1 Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	120	110	20	40	40	40
b2 Mettere a disposizione, preparare i medicinali ordinati e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.	--	10	--	--	--	--
b3 Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.						
<b>c. Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico</b>	20	20	20	20	20	20
c1 Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.		20	20	10		
c2 Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.	--	--	--		10	--
c3 Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.	20	--	--	10	--	--
c4 Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.	--	--	--	--	10	20

Tabella delle competenze operative	Lezioni per semestre					
	1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato	
	1	2	3	4	5	6
Scuola professionale di base						
<b>d. Gestione dei medicinali e degli altri prodotti</b>	40	40				
d1 Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.	20	10	--	--	--	--
d2 Ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti.	20	--	--	--	--	--
d3 Restituire o smaltire come rifiuti i medicinali e gli altri prodotti non utilizzati e scaduti e i lotti richiamati.	--	10	--	--	--	--
d4 Conservare, utilizzare, vendere e smaltire come rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista.	--	20	--	--	--	--
<b>e. Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi</b>		20	20			
e1 Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli pazienti.	--	10	--	--	--	--
e2 Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi.	--	--	10	--	--	--
e3 Preparare e presentare i medicinali e prodotti per la vendita.	--	10	--	--	--	--
e4 Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia.	--	--	10	--	--	--



Le patologie sono raggruppate in ambiti tematici e raffigurate e strutturate come situazioni nel materiale didattico o nelle lezioni.

# Esempio CCOa

**Campo di competenze operative a:** Consulenza e servizio alla clientela

**Competenza operativa a3:** Fornire consulenza sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere relativi medicinali e prodotti

## Descrizione della situazione programma d'insegnamento:

Una cliente richiede un rimedio per il mal di stomaco.

campo di competenze operative a

competenze operative 3a

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

## Esempio CCO a

### **Obiettivi di valutazione e contenuto nel programma d'insegnamento per la situazione «Una cliente richiede un rimedio per il mal di stomaco.»**

Obiettivo di valutazione	Contenuto
[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)	Flatulenza, intolleranza al lattosio, celiachia
[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)	Filosofia Ceres delle tinture madri

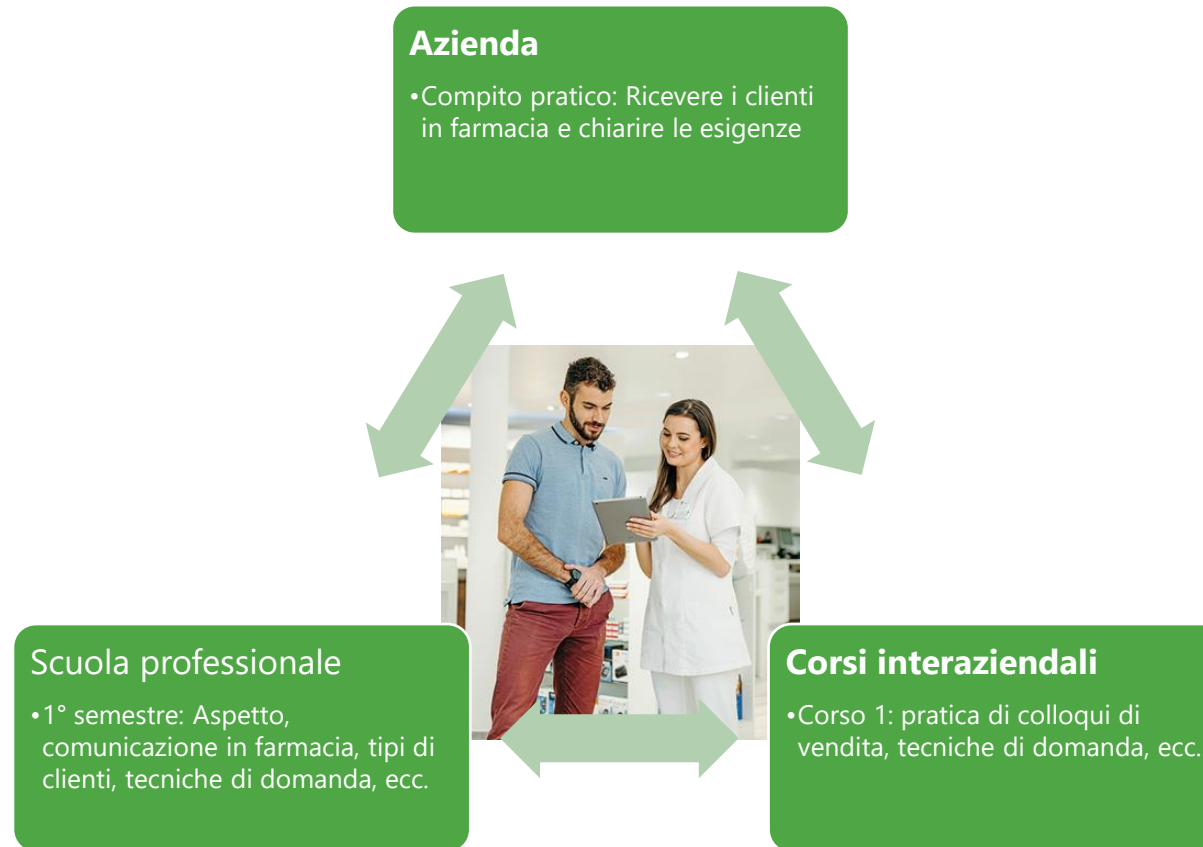
# Collaborazione dei luoghi di formazione

pharmaSuisse



Übersicht der Handlungskompetenzen	überbetriebliche Kurse						Berufsfachschule						Lehrbetrieb					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<b>a. Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden</b>																		
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.		E/A	A		A		x						E/PA	A	A	A	A	W
a2 Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.					E/A		x	x				x	E	A/PA	A	A/PA	W	
a3 Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.		E/A	A		A		x	x	x	x	x	x			E/PA	A	A	W
a4 Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.		E/A	A					x							E/PA	A	A	W
Fremdsprache							x	x	x	x	x	x						
<b>b. Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln</b>																		
b1 Medikamente nach Verordnungen bereitstellen, den Kundinnen und Kunden nach Vorgabe erklären und abgeben.			E/A				x	x	x	x	x	x			E/PA	A/PA	A	W
b2 Medikamente gemäss Bestellung und nach Vorgabe beschaffen, vorbereiten und zustellen.			E/A					x					PA	E	A	A	W	
b3 Sanitäts- und Gesundheitsartikel nach Verordnung verkaufen oder vermieten.			E/A					x							E/PA	A	A	W
<b>c. Ausführen medizinischer Abklärungen und Handlungen</b>																		
c1 Gesundheitszustand und klinische Alarmzeichen nach Vorgabe erfassen.		E			E/A		x	x	x						E/PA	A	W	
c2 Diagnostische Parameter nach Vorgabe erheben.					E/A						x				E	A/PA	W	
c3 Medizinische Versorgung und Therapien nach Auftrag der Apothekerin oder des Apothekers organisieren und ausführen.					E/A		x			x					E/PA	A	W	
c4 Chronisch kranke Patientinnen und Patienten nach Vorgabe betreuen.											x	x			E/PA	A	A	W
<b>d. Bewirtschaften von Medikamenten und anderen Produkten</b>																		
d1 Lagerbestand der Apotheke kontrollieren und fehlende Medikamente und Produkte bestellen.							x	x					E	A/PA	E	A	A	W
d2 Lieferungen von Medikamenten und Produkten entgegennehmen, kontrollieren und einlagern.							x						E/PA	A	E	A	A	W
d3 Nicht verwendete, verfallene Medikamente und Produkte sowie Chargenrückrufe zurücksenden oder als Abfall entsorgen.								x					E	A/PA	E	A	A/PA	W
d4 Chemikalien unter Verantwortung der Apothekerin oder des Apothekers lagern, einsetzen, verkaufen und als Abfall entsorgen.								x							E/PA	A/PA	A	W
<b>e. Organisieren und Ausführen administrativer Aufgaben</b>																		
e1 Kundeninformationen erheben und Kundendossiers der Apotheke führen.							x						E/PA	A	A	A	W	
e2 Forderungen aus dem Verkauf von Medikamenten, Produkten und Leistungen verwalten.									x						E/PA	A	W	
e3 Medikamente und Produkte für den Verkauf vorbereiten und präsentieren.							x						E/PA	A	A	A	W	
e4 Abläufe in der Apotheke organisieren und optimieren.									x						E	A/PA	W	

# Collaborazione dei luoghi di formazione: Esempio competenze operative a1





# Procedura di qualificazione

- PQ nell'Ordinanza sulla formazione
  - Esame pratico
  - Esame conoscenze professionali



# Procedura di qualificazione

- LPP: durata 2,5 ore
- Colloquio professionale

**Art. 18** Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. lavoro pratico, sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di 2,5 ore; vale quanto segue:
  1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
  2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
  3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,
  4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative e il colloquio professionale della durata di 30 minuti sottoelencati con le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative CCO	Ponderazione
1	Consulenza e servizio alla clientela	30 %
2	Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi	20 %
3	Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico	20 %
4	Colloquio professionale	30%

# Procedura di qualificazione

- b. «conoscenze professionali», della durata di due ore; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
  2. il campo di qualificazione è valutato con un esame scritto e comprende i campi di competenze operative sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Durata	Ponderazione
1	Consulenza e servizio alla clientela; Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti	80 min.	60 %
2	Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico Gestione di medicinali e altri prodotti Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi	40 min.	40%

- CP scritto: durata 2 ore
- Closed e open book
- CP: nessun esame orale

# Nuovi apprendisti dal 2022

- Requisiti elevati della scuola
- Dispositivo proprio
- Prelievo di sangue capillare



# Programma

- Maggio 2021 Sessione di revisione CSSPQ
- Agosto 2021 Emanazione della nuova Ordinanza sulla formazione
- T3 2021 Formazioni per gli insegnanti
- T1 2022 Formazione specifica per aziende e corsi interaziendali responsabili della formazione professionale (implementazione non legata al contenuto)
- Estate 2022 Consegna del materiale didattico
- Agosto 2022 Inizio del nuovo corso
- 1° semestre 2023 Primo corso interaziendale
- 2025 Prima PQ





Grazie per l'attenzione.





Siamo lieti di rispondere alle vostre domande.