

Programma di formazione per i corsi interaziendali assistente di farmacia AFC



Tabella delle competenze operative

↓ 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 alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.	a3 Fornire consulenza alla clientela 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 medicali 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 medicali 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 clienti.	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.

Campo di competenze operative a consulenza e servizio alla clientela

Contenuti e obiettivi:

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

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

Compiti di preparazione e di revisione

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

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

Contenuti e obiettivi

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

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

Compiti di preparazione e di revisione

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

CI 3

Valutazioni e procedure mediche

7 Giorni (5. Semestre)

Campo di competenze operative c

Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Contenuti e obiettivi:

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

	Situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le situazioni di emergenza ed essere in grado di HK c3 reagire ad esse con misure appropriate immediate.
Giorno 4 Pomeriggio	Misure igieniche (ripetizione)	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza nella cura delle ferite e nelle situazioni di emergenza. CO c3
	Condizione della ferita e cura della ferita in situazioni di emergenza (ripetizione)	
Giorno 5 Mattino	Pressione sanguigna Cistite	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere, informarsi ed essere in grado di valutare i segnali di allarme clinico. CO c1
Giorno 5 Pomeriggio	Shock anafilattico	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare misurazioni (pressione sanguigna, stato delle urine) e valutare e documentare i valori
Giorno 6 Mattino	Misurazione del colesterolo Test allergologici	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare misurazioni (colesterolo, test allergologici, glicemia, HbA1c) e valutare e documentare i valori. CO c2
Giorno 6 Pomeriggio	Misurazione della glicemia Test HbA1c	
Giorno 7 Mattino	Interpretazione dei valori e comunicazione di essi al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere i valori standard, interpretare le alterazioni ed essere in grado di informare il cliente in modo appropriato.
	Strumenti di misura per uso domestico	<ul style="list-style-type: none"> • Essere in grado di utilizzare, pulire e fare la manutenzione dei dispositivi di misurazione e degli accessori. CO c2
Giorno 7 Pomeriggio	Raccomandazioni ai clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Essere in grado di mostrare e di consigliare ai clienti le opportunità per la promozione della salute individuale in base ai valori misurati.

Compiti di preparazione e di revisione

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



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

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