

# PIANO DI FORMAZIONE RELATIVO ALL'ORDINANZA SULLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE

**Assistente di farmacia AFC/Assistente di farmacia AFC**

**Pharma-Assistentin EFZ/Pharma-Assistent EFZ**

**Assistante en pharmacie CFC/Assistant en pharmacie CFC**

---

CONTENUTO	PAGINA
1. Parte A: Profilo di competenze	2
2. Parte B: Struttura del curriculum	46
3. Parte C: Procedura di qualificazione	48
4. Parte D: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali	52
5. Approvazione ed entrata in vigore	54
6. Annessi: Elenco dei documenti relativi alla messa in pratica della formazione professionale iniziale	55

## Parte A: Profilo di competenze

---

L'assistente di farmacia lavora in una farmacia, di regola una Piccola Media Impresa (PMI), che evolve progressivamente in direzione di «centro del benessere». Lavora a stretto contatto con dei clienti con esigenze diverse, offre una consulenza professionale e vende loro dei medicinali e/o dei prodotti di parafarmacia. L'assistente di farmacia è il braccio destro del farmacista e lavora all'interno di un gruppo, in un contesto ben strutturato. Deve sapere allacciare contatti con l'esterno, effettuare dei lavori amministrativi e assumere dei compiti di promozione delle vendite.

Deve disporre di conoscenze approfondite e capacità elevate per offrire una consulenza di qualità, ma anche per maneggiare e vendere correttamente i prodotti parafarmaceutici.

Effettua i suoi lavori sotto la supervisione del farmacista che assume in tutti i casi la responsabilità finale.

---

Esiste una corrispondenza cronologica tra l'ordine delle situazioni e la sequenza con cui vengono affrontate nelle farmacie durante la formazione.

L'assistente di farmacia entra in contatto con la clientela unicamente a partire dal secondo anno di apprendistato. Prima di questo stadio della formazione, si accontenta di accogliere la clientela e di indirizzarla verso altri collaboratori.

Il luogo di formazione stampato in grassetto assume la responsabilità della valutazione della relativa competenza.

Nella documentazione relativa al profilo delle competenze viene fatta una distinzione tra conoscenze elementari, di base e approfondite, distinzione finalizzata all'insegnamento e alla messa in pratica pedagogica.

## Repertorio delle competenze e delle situazioni

<b>Competenza 1: COMPORTAMENTO NEL GRUPPO</b> .....	<b>5</b>
1.1. Relazioni con i collaboratori / Riunioni di gruppo .....	6
1.2. Organizzazione del lavoro .....	6
<b>Competenza 2: GESTIONE DELLA MERCE</b> .....	<b>7</b>
2.1. Stato dello stock (Defekt) .....	8
2.2. Ordinazione della merce .....	8
2.3. Entrata della merce .....	9
2.4. Ritorno della merce .....	9
2.5. Eliminazione della merce .....	10
<b>Competenza 3: IGIENE E SICUREZZA</b> .....	<b>11</b>
3.1. Igiene e pulizia .....	12
3.2. Sicurezza dei clienti, del personale, dei locali e dei prodotti .....	12
<b>Competenza 4: LAVORI FARMACO-TECNICI</b> .....	<b>13</b>
4.1. Lavori farmaco-tecnici .....	14
4.2. Preparazione e confezione di liquidi, di pomate, di polveri, etc. ....	14
4.3. Preparazione di miscele di droghe .....	15
<b>Competenza 5: VENDITA SEMPLICE</b> .....	<b>16</b>
5.1. Consegna di un articolo determinato .....	17
5.2. Vendita di preparati OTC .....	17
5.3. Vendita di prodotti di parafarmacia .....	18
5.4. Consegna di merce previa ordinazione da parte di un cliente o su richiesta del medico o di una casa per anziani .....	18
5.5. Conclusione dell'operazione di vendita .....	19
<b>Competenza 6: GESTIONE DELLE RICETTE</b> .....	<b>20</b>
6.1. Controllo delle ricette e consegna del prodotto .....	21
6.2. Preparazione e consegna di medicinali che necessitano di ricetta medica .....	21
6.3. Consegna di un medicinale che necessita di una ricetta senza ricetta (situazione d'urgenza) .....	22
6.4. Invio delle ricette alla cassa malati o all'ufficio di fatturazione .....	22
<b>Competenza 7: CONTATTO CON I PARTNER IN AMBITO SANITARIO</b> .....	<b>23</b>
7.1. Consegna anticipata di medicinali che necessitano di una ricetta medica .....	24
7.2. Richiesta di ricette a posteriori .....	24
7.3. Richiesta degli attestati d'assicurazione e dei dati personali della clientela .....	25
7.4. Richieste di precisazioni e informazioni a studi medici, case per anziani, ecc. ....	25
<b>Competenza 8: LAVORI AMMINISTRATIVI</b> .....	<b>26</b>
8.1. Trattamento dei reclami .....	27
8.2. Fatturazioni a clienti privati .....	27
8.3. Utilizzo del software della farmacia .....	28
8.4. Gestione della corrispondenza .....	28
8.5. Debitori/creditori e controllo della cassa .....	29
<b>Competenza 9: CONSULENZA APPROFONDATA ALLA CLIENTELA</b> .....	<b>30</b>
9.1. Valutazione dello stato di salute del cliente .....	31
9.2. Consulenza nel settore OTC .....	31
9.3. Consulenza nel campo dei prodotti di parafarmacia .....	32
9.4. Preparazione di un set di farmacia .....	32
9.5. Primi soccorsi .....	33
9.6. Trattamento della richiesta per un prodotto non in vendita in Svizzera .....	33
9.7. Consulenza a viaggiatori e in merito alle vaccinazioni .....	34
9.8. Gestione degli articoli a noleggio .....	34
9.9. Identificazione e assistenza di persone con problemi di dipendenza .....	35

<b>Competenza 10: PROMOZIONE DELLE VENDITE .....</b>	<b>36</b>
10.1. Sistemazione del ripiano OTC, del magazzino e delle vetrine .....	37
10.2. Collaborazioni con le imprese .....	37
10.3. Realizzazione di campagne di promozione della salute e di promozione delle vendite .....	38
<b>Competenza 11: PROFESSIONALITÀ DELL'ASSISTENTE DI FARMACIA .....</b>	<b>39</b>
11.1. Rapporti verso l'esterno nell'interesse della farmacia .....	40
11.2. Colloqui con i superiori .....	40
11.3. Gestione delle competenze .....	41
<b>Competenza 12: L'ASSISTENTE DI FARMACIA NEL CONTESTO SOCIOCULTURALE .....</b>	<b>42</b>
12.1. Interessi per soggetti politici, economici e socioculturali .....	43
12.2. Sviluppo della creatività e delle facoltà di espressione .....	43
12.3. Partecipazione attiva a processi democratici .....	44
12.4. Ricorso a istituzioni giuridiche in situazioni conflittuali .....	44
12.5. Utilizzo di apparecchiature tecniche a titolo privato.....	45
12.6. Sviluppo della personalità e socializzazione in un contesto multiculturale .....	45

## **Competenza 1:**

### **COMPORAMENTO NEL GRUPPO**

L'assistente di farmacia mostra spirito di gruppo, sa lavorare e collaborare nel gruppo. Trova il suo spazio nel gruppo, sa come interagire con gli altri collaboratori, come organizzare il suo lavoro e come gestire diversi tipi di situazioni.

## 1.1. Relazioni con i collaboratori / Riunioni di gruppo

<b>Situazione</b>	<b>Relazioni con i collaboratori / Riunioni di gruppo</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, collaboratori
<b>Attività</b>	L'Assistente di farmacia è gentile dimostra rispetto verso tutti i collaboratori. Si dimostra cooperativa e mostra interesse nel suo lavoro e durante le riunioni di gruppo. Porta il suo supporto a colleghi in formazione.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne (differenti in ogni farmacia, da definire dal farmacista), disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali	Regolamentazioni interne, disposizioni legali	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, empatia	Senso della comunicazione, empatia	
<b>Atteggiamenti</b>	Rispetto, fiducia in se stesso, impegno		

## 1.2. Organizzazione del lavoro

<b>Situazione</b>	<b>Organizzazione del lavoro</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, collaboratore
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia si assicura che tutti i collaboratori dispongano delle stesse condizioni di lavoro. Sa che le ore di lavoro e i giorni di vacanza sono fissati da contratto che i collaboratori devono suddividersi i compiti in base alle loro competenze, che delle chiare strutture devono regnare e che delle regole esistono e devono essere rispettate.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali	Regolamentazioni interne, disposizioni legali	
<b>Capacità</b>	Gestione dei conflitti e spirito di squadra	Gestione dei conflitti e spirito di squadra, senso dell'organizzazione	
<b>Atteggiamenti</b>	Impegno, senso del compromesso, senso di responsabilità		

## **Competenza 2: GESTIONE DELLA MERCE**

L'assistente di farmacia conosce le regole e i meccanismi della gestione dello stock della merce. È capace di gestire il movimento della merce e di controllare lo stato dello stock.

## 2.1. Stato dello stock (Defekt)

<b>Situazione</b>	<b>Stato dello stock</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, fornitori
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia completa lo stock della merce e riempie gli scaffali della farmacia.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni e procedure interne

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base sul funzionamento del mercato, gestione dello stock	Clientela, ubicazione del magazzino	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, senso dell'organizzazione, pensiero sistemico	Utilizzo del computer e dei programmi di gestione dello stock, senso dell'organizzazione, pensiero sistemico	
<b>Atteggiamenti</b>	Autonomia, impegno, precisione		

## 2.2. Ordinazione della merce

<b>Situazione</b>	<b>Comanda della merce</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, fornitori (grossisti, fabbricanti, rappresentanti commerciali)
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia ordina i prodotti conformemente alle regolamentazioni interne. Conosce lo stato del magazzino e le modalità di pagamento. Prepara le ordinazioni individuali e stagionali e approfitta delle offerte speciali.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), modalità di ordinazione specifiche al ramo, condizioni di consegna del grossista o del fabbricante

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di contabilità e logistica, Conoscenze di base di statistica	Regolamentazioni interne, conoscenze del mercato, termini e possibilità di consegna	
<b>Capacità</b>	Senso dell'organizzazione e della comunicazione, capacità linguistica	Utilizzazione dei programmi di gestione dello stock, senso dell'organizzazione e della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Autonomia, flessibilità		

## 2.3. Entrata della merce

<b>Situazione</b>	<b>Entrata della merce</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, fornitori (grossisti, imprese, rappresentanti commerciali)
<b>Attività</b>	L'assistente verifica la merce fornita, nota la data di scadenza e i prezzi sui medicinali, poi li sistema nei cassetti.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), data di scadenza, manipolazioni e stoccaggio dei medicinali

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di statistica	Regolamentazioni interne, regole concernenti le date di scadenza, FIFO (first in, first out), condizioni dei fornitori, Conoscenze di base di statistica	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, capacità linguistica	Utilizzo dei programmi di gestione dello stock e dei formulari, senso della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Autonomia, flessibilità, senso dell'ordine		

## 2.4. Ritorno della merce

<b>Situazione</b>	<b>Ritorno della merce</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, fornitori
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia controlla che i prodotti consegnati corrispondano all'ordinazione eseguita e sa come comportarsi con gli articoli non ordinati o non conformi.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di contabilità e di corrispondenza, conoscenza dei prodotti	Regolamentazioni interne, Conoscenze di base di contabilità e di corrispondenza, conoscenza dei prodotti	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica	Utilizzo dei computer e dei formulari, senso della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Autonomia, flessibilità, senso dell'ordine		

## 2.5. Eliminazione della merce

<b>Situazione</b>	<b>Eliminazione della merce</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, grossisti, imprese specializzate nell'eliminazione dei rifiuti
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia elimina i prodotti del magazzino o i medicinali dei clienti per differenti ragioni: modifica del trattamento, merce scaduta o non-conforme, rinnovo dello stock. Conosce le modalità di smaltimento dei rifiuti tramite il grossista o un'impresa specializzata.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, termini e modalità di ritorno ai fornitori

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Modalità di separazione dei rifiuti, direttive sulla protezione della salute e prevenzione degli incidenti, direttive sulla protezione dell'ambiente	Norme di eliminazione dei grossisti e delle imprese specializzate, regolamentazioni interne, modalità di separazione dei rifiuti, direttive sulla protezione della salute e prevenzione degli incidenti, direttive sulla protezione dell'ambiente	
<b>Capacità</b>	Comportamento ecologico, utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica	Manipolazione dei medicinali, comportamento ecologico, utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione, autonomia		

## **Competenza 3: IGIENE E SICUREZZA**

L'assistente di farmacia cura il suo aspetto e mantiene la farmacia in un buono stato d'igiene e pulizia. Si attiene inoltre al rispetto delle regole di sicurezza sul lavoro e di protezione dell'ambiente applicandole lei/lui stessa/o in farmacia e di fronte ai clienti.

### 3.1. Igiene e pulizia

<b>Situazione</b>	<b>Igiene e pulizia</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia si preoccupa dell'igiene e della pulizia in farmacia, e cura il proprio aspetto e la propria presenza.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Prodotti di pulizia e di disinfezione, sostanze chimiche, metodi di disinfezione, mezzi di protezione	<b>Prodotti di pulizia e di disinfezione, sostanze chimiche, metodi di disinfezione, mezzi di protezione</b>	
<b>Capacità</b>	Senso dell'organizzazione	<b>Senso dell'organizzazione, utilizzo e manipolazione dei prodotti di pulizia e di disinfezione, utilizzo e manipolazione dei mezzi di protezione</b>	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, pulizia, precisione		

### 3.2. Sicurezza dei clienti, del personale, dei locali e dei prodotti

<b>Situazione</b>	<b>Sicurezza dei clienti, del personale, dei locali e dei prodotti</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, farmacista, polizia</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia prende le misure adeguate per proteggere la salute delle persone, assicura la qualità dei prodotti e vigila sul rispetto delle regole di sicurezza.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali	<b>Regolamentazioni interne, disposizioni legali</b>	
<b>Capacità</b>		<b>Rispetto della legge, utilizzo di sostanze e di equipaggiamenti nel rispetto delle norme di sicurezza e di rispetto dell'ambiente</b>	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, attenzione, autonomia		

## **Competenza 4:**

### **LAVORI FARMACO-TECNICI**

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, così come delle capacità tecniche, scientifiche e di protezione dell'ambiente, necessarie a fabbricare dei medicinali in laboratorio, su richiesta e sotto la responsabilità del farmacista. Dispone delle conoscenze e delle capacità di base necessarie per consegnare, secondo le disposizioni, sostanze o preparati particolarmente pericolosi.

#### 4.1. Lavori farmaco-tecnici

<b>Situazione</b>	<b>Lavori farmaco-tecnici</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia effettua dei lavori farmaco-tecnici per la clientela sotto la supervisione del farmacista.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), nomenclatura e terminologia, proprietà chimiche e fisiche delle sostanze, disposizioni di sicurezza, apparecchi di laboratorio, calcoli professionali recipienti per le preparazioni	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), direttive di fabbricazione delle farmacie, disposizioni di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcoli professionali, recipienti per le preparazioni	<b>Disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), disposizioni di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcoli professionali, recipienti per le preparazioni</b>
<b>Capacità</b>	Comprensione dei termini tecnici	Comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio	<b>Comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio</b>
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione, attenzione		

#### 4.2. Preparazione e confezione di liquidi, di pomate, di polveri, etc.

<b>Situazione</b>	<b>Preparazione e confezione di liquidi, di pomate, di polveri, ecc.</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente in farmacia prepara dei prodotti e li pone in appositi recipienti. Appone le etichette, registra il numero di lotto, annota la data di scadenza e calcola il prezzo di vendita – il tutto sotto la supervisione del farmacista.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), nomenclatura, proprietà chimiche e fisiche delle sostanze, calcolo professionale	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), proprietà chimiche e fisiche delle sostanze delle sostanze, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni	<b>Disposizioni legali (Leggi sui prodotti chimici), apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni, disposizioni di sicurezza e consegne relative alla manipolazione dei differenti prodotti</b>
<b>Capacità</b>		Applicazione corretta delle disposizioni di sicurezza e delle consegne relative alla manipolazione dei diversi prodotti	<b>Applicazione corretta delle disposizioni di sicurezza e delle consegne relative alla manipolazione dei diversi prodotti</b>
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione, attenzione		

### 4.3. Preparazione di miscele di droghe

<b>Situazione</b>	<b>Preparazione di un miscela di droghe</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia seleziona le droghe e confeziona i miscugli di droghe su richiesta del cliente o su ricetta- il tutto sotto la supervisione del farmacista.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali conoscenza dei prodotti, conoscenza dei label ambientali botanica, nomenclatura e terminologia, disposizioni di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale	Regolamentazioni interne, disposizioni legali conoscenza dei prodotti, conoscenza dei label ambientali direttive di fabbricazione delle farmacie, disposizioni di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni	<b>Disposizioni legali, disposizioni di sicurezza, metodi di preparazione, apparecchi di laboratorio, calcolo professionale, recipienti per le preparazioni</b>
<b>Capacità</b>	Comprensione dei termini tecnici	Comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio	<b>Comprensione dei termini tecnici, utilizzo scrupoloso degli apparecchi di laboratorio</b>
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione, attenzione		

## **Competenza 5: VENDITA SEMPLICE**

L'assistente di farmacia gestisce in completa indipendenza le attività abituali in relazione con la vendita. Ricorre alle sue conoscenze specialistiche per rispondere alle attese dei clienti e conosce i suoi limiti.

## 5.1. Consegna di un articolo determinato

<b>Situazione</b>	<b>Consegna di un articolo determinato</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia consegna l'articolo richiesto dopo aver verificato la sua indicazione e essersi assicurato che il cliente sappia come utilizzarlo.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Prodotti e medicinali, tipologia dei clienti, differenze culturali, lingue	Prodotti e medicinali, <b>Good Welcoming Practice</b> , dossier del paziente, osservanza terapeutica ( <b>compliance</b> ), punto di vendita ( <b>POS</b> ), tipologia dei clienti	
<b>Capacità</b>	Vivacità di spirito e rapidità di reazione, senso della comunicazione, capacità linguistica	Vivacità di spirito e rapidità di reazione, facoltà di riconoscere i clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, spirito di iniziativa, tatto		

## 5.2. Vendita di preparati OTC

<b>Situazione</b>	<b>Vendita di preparati OTC</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia dispensa il prodotto che corrisponde al meglio ai bisogni dei clienti e spiega loro come utilizzarli.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetto/effetto indesiderato, interazioni), raccomandazioni supplementari, tipologia dei clienti, differenze culturali, lingue	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetto/effetto indesiderato, interazioni), raccomandazioni supplementari, punto di vendita ( <b>POS</b> )	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Facoltà di riconoscere i clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, tatto		

### 5.3. Vendita di prodotti di parafarmacia

<b>Situazione</b>	<b>Vendita di prodotti di parafarmacia</b>
<b>Attori</b>	Assistenti di farmacia, clienti, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia sa consigliare la/il cliente in merito a prodotti naturali, dietetici, d'igiene e di cura, e a prodotti specifici per l'economia domestica.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica, raccomandazioni supplementari, tipologia dei clienti, differenze culturali, lingue	Prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica, raccomandazioni supplementari	
<b>Capacità</b>	Facoltà di ascolto, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Facoltà di ascolto, facoltà nel riconoscere i clienti secondo la loro tipologia e la loro diversità culturale, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica, essere propenso al consiglio	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, tatto		

### 5.4. Consegna di merce previa ordinazione da parte di un cliente o su richiesta del medico o di una casa per anziani

<b>Situazione</b>	<b>Consegna di merce previa ordinazione da parte di un cliente o su richiesta del medico o di una casa per anziani</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia consegna e/o recapita medicinali o altri prodotti direttamente al domicilio dei clienti (privati o istituzioni,) a seguito di una ordinazione orale, scritta o telefonica da parte del cliente, del medico o della casa di cura.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali, conoscenza dei prodotti e dei medicinali, principi del colloquio telefonico, lingue	Regolamentazioni interne, disposizioni legali, conoscenza dei prodotti e dei medicinali, conoscenza del luogo, principi del colloquio telefonico	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, buona gestione del tempo, capacità linguistica, attitudine a leggere le mappe.	Senso della comunicazione, buona gestione del tempo, capacità linguistica, attitudine a leggere le mappe.	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, spirito d'iniziativa		

## 5.5. Conclusione dell'operazione di vendita

<b>Situazione</b>	<b>Conclusione dell'operazione di vendita</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia sostiene il cliente nella sua scelta, si assicura dell'utilizzo corretto del prodotto, procede all'incasso e, prepara i prodotti per la consegna al cliente.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Tecniche di vendita, lingue	Regolamentazioni interne, gestione della cassa, raccomandazioni supplementari	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, capacità linguistica	Senso della comunicazione, buona gestione del tempo, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, affidabilità, spirito d'iniziativa		

## **Competenza 6: GESTIONE DELLE RICETTE**

L'assistente di farmacia sa far fronte a tutte le attività relative alla gestione e al trattamento delle ricette, dai semplici lavori di routine alla risoluzione di casi complicati. L'assistente di farmacia deve all'occorrenza rispettare le leggi e le direttive che regolano il rapporto tra le diverse istituzioni. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando deve fare appello al farmacista.

## 6.1. Controllo delle ricette e consegna del prodotto

<b>Situazione</b>	<b>Controllo delle ricette e consegna del prodotto</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico
<b>Attività</b>	Sotto la supervisione del farmacista, l'assistente di farmacia verifica la validità della ricetta, del suo rinnovo (data, firma del medico), e la copertura della cassa malati. Chiede al farmacista di convalidare la ricetta e, se del caso, propone quale alternativa un medicamento generico. Crea le etichette appropriate e, consegna il prodotto. Si preoccupa infine di predisporre le ricette per la fatturazione.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali, assegnazione dei medicinali alle liste rispettive (LS, ecc.), , gergo delle ricette, medicinali	Regolamentazioni interne, disposizioni legali, assegnazione dei medicinali alle liste rispettive (LS, ecc.), gergo delle ricette, medicinali, Convenzione tra farmacie e Casse Malati	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, senso della comunicazione	Utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità di lettura della scrittura dei medici e del gergo delle ricette.	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza		

## 6.2. Preparazione e consegna di medicinali che necessitano di ricetta medica

<b>Situazione</b>	<b>Preparazione e consegna di medicinali che necessitano di una ricetta medica</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico
<b>Attività</b>	Sotto la supervisione del farmacista, l'assistente di farmacia prepara i medicinali, – sia quelli da assumere sotto sorveglianza sia quelli da assumere autonomamente (Antabus, dosette, antibiotico sotto forma di sciroppo, gocce per gli occhi, ecc.) – secondo la ricetta medica.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), accordo terapeutico (collaborazione tra medico e farmacista)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali, medicinali	Regolamentazioni interne, disposizioni legali, medicinali	
<b>Capacità</b>	Tecniche di vendita, senso della comunicazione	Facoltà d'ascolto, gestione di pazienti e di situazioni difficili, tecniche di vendita, senso della comunicazione, utilizzo dei medicinali	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, tatto		

### 6.3. Consegna di un medicamento che necessita di una ricetta senza ricetta (situazione d'urgenza)

<b>Situazione</b>	<b>Consegna di un medicamento che necessita di una ricetta senza ricetta (situazione d'urgenza)</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, pronto soccorso
<b>Attività</b>	Con il sostegno del farmacista, l'assistente di farmacia risolve il problema di un cliente che si trova in una situazione di urgenza (nessun medico è raggiungibile) e necessita di un medicamento che richiederebbe una ricetta, che tuttavia il cliente non può presentare.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), etica professionale

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Medicamenti, lingue	Medicamenti, etica professionale	
<b>Capacità</b>		Analisi della situazione, capacità linguistica, capacità di reazione in caso d'urgenza, senso della comunicazione	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, spirito d'iniziativa, sicurezza in se stesso		

### 6.4. Invio delle ricette alla cassa malati o all'ufficio di fatturazione

<b>Situazione</b>	<b>Invio delle ricette alla cassa malati o all'ufficio di fatturazione</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, cassa malati, ufficio di fatturazione
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia invia le ricette alla cassa malati o all'ufficio di fatturazione per posta o per posta elettronica.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali	Disposizioni legali, disposizioni di sicurezza	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, precisione nel lavoro	Utilizzo del computer, precisione nel lavoro	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, precisione		

## **Competenza 7:**

### **CONTATTO CON I PARTNER IN AMBITO SANITARIO**

L'assistente di farmacia riconosce le situazioni che necessitano di informazioni supplementari, soprattutto quando si tratta di ricette e di medicinali. Dopo aver consultato il farmacista e nel rispetto della discrezione e della sensibilità necessarie prende contatto con i partner del settore della salute.

## 7.1. Consegna anticipata di medicinali che necessitano di una ricetta medica

<b>Situazione</b>	<b>Consegna anticipata di medicinali che necessitano di una ricetta medica</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia prepara i medicinali per il trattamento, anche se non dispone di una ricetta medica. Prima di consegnare il medicamento e con l'accordo del farmacista, prende contatto con il medico per assicurarsi che si tratti del medicamento, della dose e del dosaggio adeguato.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Tipologie dei clienti	Dossier paziente	
<b>Capacità</b>	Controllo dei possibili casi d'abuso, senso della comunicazione	Osservanza terapeutica ( <b>compliance</b> ), controllo dei possibili casi d'abuso, analisi della situazione, senso della comunicazione, tipologia dei clienti	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, calma, tatto		

## 7.2. Richiesta di ricette a posteriori

<b>Situazione</b>	<b>Richiesta di ricette a posteriori</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia chiede al cliente o al medico di consegnargli una ricetta a posteriori.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), etica professionale

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali, tipologia dei clienti	Regolamentazioni interne, disposizioni legali, etica professionale	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione	Identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, contatto con i clienti o i medici	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, precisione		

### 7.3. Richiesta degli attestati d'assicurazione e dei dati personali della clientela

<b>Situazione</b>	<i>Richiesta degli attestati d'assicurazione e dei dati personali della clientela</i>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, partner di fatturazione (OFAC, IFAK, ecc.), casse malati, assicurazioni</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia richiede ai partner di fatturazione gli attestati d'assicurazione e i dati personali dei clienti per la fatturazione.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), etica professionale</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>		<b>Regolamentazioni interne, disposizioni di protezione dei dati, etica professionale</b>	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione	<b>Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione</b>	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, pazienza, perseveranza		

### 7.4. Richieste di precisazioni e informazioni a studi medici, case per anziani, ecc.

<b>Situazione</b>	<b><i>Richiesta di precisazioni e informazioni a studi medici, case per anziani, ecc.</i></b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, farmacista, medico, altri partner</i>
<b>Attività</b>	<i>Su istruzione del farmacista, l'assistente di farmacia fornisce informazioni agli studi medici, alle case per anziani, ecc. sulla galenica, le difficoltà di assunzione, i problemi di consegna, la distribuzione di generici e il dossier paziente. Su istruzione del farmacista, chiede precisazioni per quel che concerne ricette (leggibilità, stupefacenti, ricette ripetibili, dosaggi non chiari,...) a studi medici, case per anziani, ecc.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Medicamenti, galenica	<b>Medicamenti, aggiornamento sistematico dei dossier pazienti, galenica</b>	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, ricerca d'informazioni sul tema, capacità d'ascolto	<b>Utilizzo del computer, ricerca d'informazioni sul tema, capacità d'ascolto</b>	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, calma, sicurezza in se stesso		

## **Competenza 8:**

### **LAVORI AMMINISTRATIVI**

L'assistente di farmacia effettua lavori di segreteria. Utilizza il computer, i programmi corrispondenti e applica le tecniche di lavoro e d'organizzazione adeguati.

## 8.1. *Trattamento dei reclami*

<b>Situazione</b>	<b>Trattamento dei reclami</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente in farmacia, casse malati, partner di fatturazione (OFAC, IFAK), clienti, istituzioni, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia registra i reclami a voce o per iscritto. Verifica la fondatezza, analizza il problema e cerca le soluzioni.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Disposizioni legali	Disposizioni legali, regolamentazioni interne, istituzioni del sistema sociale	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica, analisi di problemi	Utilizzo del computer, senso della comunicazione, capacità linguistica, analisi di problemi, facoltà d'ascolto	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, autonomia, sicurezza in se stesso		

## 8.2. *Fatturazioni a clienti privati*

<b>Situazione</b>	<b>Fatturazioni a clienti privati</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti privati (clienti/ istituzioni, etc.), farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia fattura i prodotti consegnati.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regole interne di fatturazione</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di contabilità	Conoscenze di base di contabilità	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer	Utilizzo del computer	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, precisione		

### 8.3. Utilizzo del software della farmacia

<b>Situazione</b>	<b>Utilizzo del software della farmacia</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, programmatori, farmacista, proprietari di farmacia</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia mantiene i dati e le applicazioni aggiornati, conformemente alle istruzioni.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di informatica, programmi informatici (software della farmacia)	Conoscenze di base di informatica programmi informatici (software della farmacia)	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer	Utilizzo del computer	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza		

### 8.4. Gestione della corrispondenza

<b>Situazione</b>	<b>Gestione della corrispondenza</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente in farmacia, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia si assume alcuni lavori di corrispondenza (per es. reclami, lettere di congratulazioni, ecc.).</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Regole di corrispondenza, lingue	Regole di corrispondenza	
<b>Capacità</b>	Senso dell'organizzazione, capacità linguistica	Senso dell'organizzazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Rapidità, senso dell'ordine, accuratezza		

## 8.5. Debitori/creditori e controllo della cassa

<b>Situazione</b>	<b>Debitori/creditori e controllo della cassa</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia verifica i debitori/creditori e la cassa della farmacia.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, codice delle obbligazioni</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Conoscenze di base di contabilità e calcolo	Conoscenze di base di contabilità e calcolo	
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer, senso dell'organizzazione	Utilizzo del computer, senso dell'organizzazione	
<b>Atteggiamenti</b>	Precisione, onestà, discrezione		

## **Competenza 9:**

### **CONSULENZA APPROFONDATA ALLA CLIENTELA**

L'assistente di farmacia dispone delle conoscenze, delle capacità e della sensibilità necessarie per instaurare delle relazioni personali con i clienti. Ciò le permette di conoscere i loro bisogni e di offrire loro una consulenza e un sostegno adeguati. Conosce i suoi limiti e sa sempre quando rivolgersi al farmacista.

## 9.1. Valutazione dello stato di salute del cliente

<b>Situazione</b>	<b>Valutazione dello stato di salute del cliente</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia valuta lo stato di salute del cliente e decide se bisogna proporre un trattamento in automedicazione, chiedere al farmacista o indirizzarlo a un medico.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni), tipologia dei clienti	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni)	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni)
<b>Capacità</b>	Tecniche di interrogazione, analisi di problemi, senso della comunicazione	Identificazione della tipologia dei clienti	Tecniche di interrogazione, analisi di problemi, senso della comunicazione, identificazione della tipologia dei clienti
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, tatto		

## 9.2. Consulenza nel settore OTC

<b>Situazione</b>	<b>Consiglio nel settore OTC</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia presta attenzione ai desideri del cliente, lo consiglia, e gli consegna il prodotto che meglio corrisponde ai suoi bisogni. Se necessario, chiede l'intervento del farmacista.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni), raccomandazioni supplementari, tipologia dei clienti	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni), raccomandazioni supplementari, punto di vendita (POS)	Proprietà dei prodotti (utilizzo, effetti/effetti secondari, interazioni), raccomandazioni supplementari
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Identificazione della tipologia dei clienti, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, tatto		

### 9.3. Consulenza nel campo dei prodotti di parafarmacia

<b>Situazione</b>	<b>Consulenza nel campo dei prodotti di parafarmacia</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia sa consigliare il cliente in merito a prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura nonché a prodotti specifici per l'economia domestica. Sa inoltre consigliare in merito alle misure preventive e proporre un trattamento personalizzato. Se è il caso, dopo aver consultato il farmacista, indirizza il cliente a uno specialista.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica, tipologia dei clienti	Prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica,, raccomandazioni supplementari	Prodotti naturali, dietetici, di parafarmacia, d'igiene e cura, prodotti specifici per l'economia domestica, raccomandazioni supplementari
<b>Capacità</b>	Facoltà d'ascolto, senso della comunicazione, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Identificazione della tipologia dei clienti, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica	Identificazione della tipologia dei clienti, forza di persuasione, tecniche di vendita, capacità linguistica
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, accuratezza, tatto		

### 9.4. Preparazione di un set di farmacia

<b>Situazione</b>	<b>Preparazione di set di farmacia</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia compone una farmacia adatta alle varie attività e esigenze del cliente (vacanze, campo sportivo, farmacia di casa, scampagnata in bicicletta, etc.).
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Tipologia dei clienti, materiale di primo soccorso, patologie		Materiale di primo soccorso, trattamento delle piccole urgenze, patologie
<b>Capacità</b>		Selezione di una gamma non troppo vasta di medicinali utili, raccolta e adattamento ai bisogni del cliente, tecniche di vendita, senso della comunicazione, identificazione della tipologia dei clienti	Selezione di una gamma non troppo vasta di medicinali utili, raccolta e adattamento ai bisogni del cliente, tecniche di vendita, senso della comunicazione, identificazione della tipologia dei clienti
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione, flessibilità		

## 9.5. Primi soccorsi

<b>Situazione</b>	<b>Primi soccorsi</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista, medico, pronto soccorso</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia apporta i primi soccorsi al cliente, e lo indirizza prontamente a un medico o al pronto soccorso, in accordo con il farmacista.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Primi soccorsi, anatomia, patologia, misure preventive contro le malattie infettive	Primi soccorsi	Primi soccorsi, anatomia, patologia, misure preventive contro le malattie infettive
<b>Capacità</b>		Gestione di situazioni delicate, senso della comunicazione, applicazione di misure preventive da malattie infettive	Gestione di situazioni delicate, senso della comunicazione, applicazione di misure preventive da malattie infettive
<b>Atteggiamenti</b>	Abilità, senso di responsabilità, calma		

## 9.6. Trattamento della richiesta per un prodotto non in vendita in Svizzera

<b>Situazione</b>	<b>Trattamento della richiesta per un prodotto non in vendita in Svizzera</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>Con il sostegno del farmacista, l'assistente di farmacia risolve il problema di un cliente che desidera un medicamento non in vendita in Svizzera</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Medicamenti, capacità linguistica	Medicamenti, capacità linguistica, termini di consegna, modalità di ordinazione	Medicamenti
<b>Capacità</b>		Analisi della situazione, capacità linguistica, ricerca di informazioni sul soggetto (consultando i libri, il computer), senso della comunicazione	Analisi della situazione, ricerca di informazioni sul soggetto (consultando i libri, il computer), capacità linguistica, senso della comunicazione
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, spirito d'iniziativa, sicurezza in se stesso		

## 9.7. Consulenza a viaggiatori e in merito alle vaccinazioni

<b>Situazione</b>	<b>Consigli per i viaggiatori e in merito alle vaccinazioni</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista
<b>Attività</b>	Dopo aver consultato il farmacista, l'assistente di farmacia spiega al cliente quali medicinali e quali vaccinazioni sono necessarie e raccomandate per il suo viaggio. Gli consegna dei documenti di fonti confermate e, se del caso, gli indica l'indirizzo di un medico specialista in malattie tropicali.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Vaccini: indicazioni, interazioni, geografia, medicinali	Fonti d'informazioni specializzate, igiene e alimentazione, medicinali	Fonti d'informazioni specializzate, igiene e alimentazione, medicinali
<b>Capacità</b>	Utilizzo del computer	Senso della comunicazione, utilizzo del computer	Senso della comunicazione
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, autonomia, flessibilità		

## 9.8. Gestione degli articoli a noleggio

<b>Situazioni</b>	<b>Gestione degli articoli a noleggio</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia prepara gli articoli da noleggiare, spiega come utilizzarli e compila (o fa compilare) i formulari adeguati. Riprende in consegna gli articoli noleggiati e li fattura.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>		Conoscenze dei prodotti, modo d'uso degli articoli a noleggio, calcolo del prezzo di noleggio, formulari di noleggio	Conoscenze dei prodotti, modo d'uso degli articoli a noleggio
<b>Capacità</b>		Senso della comunicazione, Utilizzo degli articoli a noleggio	Senso della comunicazione
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, precisione		

## 9.9. Identificazione e assistenza di persone con problemi di dipendenza

<b>Situazione</b>	<b>Identificazione e assistenza di persone dipendenti</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, medici, clienti, farmacista e medico cantonali, polizia
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia riconosce i casi sospetti, li trasmette al farmacista affinché quest'ultimo possa avvertire i servizi competenti. Sostiene il farmacista nell'assistenza dei clienti che vorrebbero uscire dalla loro dipendenza.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Medicamenti, dosi normali, sintomi di dipendenza, tipologia dei clienti	Medicamenti, dosi normali, sintomi di dipendenza, metodi per smettere di fumare, ricette e la loro validità, implicazioni sociali legate ad una dipendenza, dossier del paziente	Metodi per smettere di fumare
<b>Capacità</b>		Gestione delle situazioni difficili, senso della comunicazione, buona memoria, identificazione della tipologia dei clienti	Gestione delle situazioni difficili, senso della comunicazione, buona memoria, identificazione della tipologia dei clienti
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, flessibilità, discrezione		

## **Competenza 10:** **PROMOZIONE DELLE VENDITE**

L'assistente di farmacia conosce le tecniche e i principi per la promozione delle vendite e le sa applicare nel settore della farmacia.

## 10.1. Sistemazione del ripiano OTC, del magazzino e delle vetrine

<b>Situazione</b>	<b>Sistemazione del ripiano OTC, del magazzino e delle vetrine</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, farmacista, industrie farmaceutiche
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia sistema una vetrina tematica, in maniera attraente e dispone i prodotti al fine di promuoverne la vendita.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi), norme delle industrie

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Tecniche di promozione delle vendite e di marketing, lista dei medicinali	Tecniche di promozione delle vendite e di marketing, lista dei medicinali	
<b>Capacità</b>	Abilità manuale	Abilità manuale, contatti con i fornitori (prospetti, campioni, ecc.), senso estetico	
<b>Atteggiamenti</b>	Creatività, senso dell'ordine		

## 10.2. Collaborazioni con le imprese

<b>Situazione</b>	<b>Collaborazioni con le imprese</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, rappresentante commerciale, farmacista
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia allaccia e mantiene dei contatti con i rappresentanti commerciali e si informa delle offerte speciali potenzialmente vantaggiose.
<b>Norme</b>	Regolamentazioni interne, disposizioni legali, norme delle industrie

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Gestione dello stock, conoscenze di base di contabilità e di logistica.	Imprese, rappresentanti commerciali e i loro prodotti, gestione dello stock, conoscenze di base di contabilità e di logistica.	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione, utilizzo del computer	Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione, utilizzo del computer	
<b>Atteggiamenti</b>	Sicurezza in se stesso, senso di responsabilità		

### 10.3. Realizzazione di campagne di promozione della salute e di promozione delle vendite

<b>Situazione</b>	<b>Realizzazione di campagne di promozione della salute e di promozione delle vendite</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, farmacista</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia partecipa alle campagne di promozione della salute e di promozione delle vendite. Attira l'attenzione dei clienti su un soggetto specifico.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, disposizioni legali (cfr. annessi)</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	<b>Tecniche di promozione delle vendite e di marketing, misure di prevenzione, tipologia dei clienti, medicinali</b>	Misure di prevenzione, medicinali	
<b>Capacità</b>	<b>Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione</b>	Senso della comunicazione, senso dell'organizzazione, identificazione della tipologia dei clienti	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, flessibilità, creatività		

## **Competenza 11: PROFESSIONALITÀ DELL'ASSISTENTE DI FARMACIA**

L'assistente di farmacia assume le sue responsabilità professionali anche nei confronti del suo ambiente sociale. È capace di portare uno sguardo critico sul suo lavoro ed è cosciente così dei suoi limiti. È di conseguenza in grado di partecipare attivamente allo sviluppo delle sue competenze professionali assumendo la responsabilità della sua formazione continua in modo da mantenersi aggiornato sulle evoluzioni dell'ambito professionale e del mercato del lavoro.

## 11.1. Rapporti verso l'esterno nell'interesse della farmacia

<b>Situazione</b>	<b>Presentazione esterna nell'interesse della farmacia</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, altre persone interessate
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia presenta la farmacia come un luogo dove ottenere delle informazioni di qualità sulle questioni legate alla salute; veglia tra l'altro al rispetto dell'etica professionale e al profilo della farmacia.
<b>Norme</b>	Profilo della farmacia, regolamentazioni interne

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Diritti e doveri dell'assistente di farmacia, esigenze della clientela, principi etici	Profilo della farmacia, diritti e doveri dell'assistente di farmacia, esigenze della clientela, principi etici	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, autocritica, capacità argomentativa	Senso della comunicazione, autocritica, capacità argomentativa	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, sicurezza in se stesso, tatto		

## 11.2. Colloqui con i superiori

<b>Situazione</b>	<b>Colloqui con i superiori</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, clienti, farmacista, altri superiori
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia si comporta con rispetto verso i suoi superiori durante i colloqui, dimostra senso critico, trasparenza e determinazione.
<b>Norme</b>	Contratto di lavoro, regolamentazioni interne, organigramma

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Contratto di lavoro, CO e CC	Organigrammi, contratto di lavoro, CO e CC, regolamentazioni interne	
<b>Capacità</b>	Senso della comunicazione, capacità di negoziazione, senso critico	Senso della comunicazione, capacità di negoziazione, senso critico	
<b>Atteggiamenti</b>	Tatto, senso di responsabilità, sicurezza in se stesso		

### 11.3. Gestione delle competenze

<b>Situazione</b>	<b>Gestione delle competenze</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista, (ev. altre persone)</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia valuta i suoi bisogni di formazione continua e riflette sui suoi piani di carriera.</i>
<b>Norme</b>	<i>Regolamentazioni interne, direttive concernenti la formazione continua</i>

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	<b>Diritti e doveri dell'assistente di farmacia, possibilità di formazione continua e post-graduata, situazione del mercato del lavoro</b>	Diritti e doveri dell'assistente di farmacia, possibilità di formazione continua e post-graduata, situazione del mercato del lavoro	
<b>Capacità</b>	<b>Autoanalisi, analisi della situazione, senso della pianificazione</b>	Autoanalisi, analisi della situazione, senso della pianificazione	
<b>Atteggiamenti</b>	Piacere nell'imparare, sicurezza in se stesso, spirito d'iniziativa		

## **Competenza 12:**

### **L'ASSISTENTE DI FARMACIA NEL CONTESTO SOCIOCULTURALE**

L'assistente di farmacia si percepisce in quanto individuo integrato in un contesto sociale e culturale. Dispone delle risorse necessarie per un approccio fiducioso, aperto e costruttivo a tutte le forme di cultura. È inoltre in grado di prendere posizione su soggetti sociali, politici ed economici assumendo così il suo ruolo di cittadino responsabile e coinvolto nella vita della comunità.

## 12.1. Interessi per soggetti politici, economici e socioculturali

<b>Situazione</b>	<b>Interesse per soggetti politici, economici e socioculturali</b>
<b>Responsabile</b>	<i>Assistente di farmacia, clienti, farmacista, collaboratori</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia si interessa di questioni di politica (in particolar modo di politica sanitaria), così come di soggetti economici e socioculturali rilevanti per la farmacia. È capace di sostenere una discussione su questi soggetti.</i>
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	<b>Conoscenze di base di politica sanitaria e sociale, comprensione dell'economia delle imprese e dell'economia di mercato («La farmacia come PMI»), comprensione dei problemi sociali, ruolo della farmacia nel contesto locale</b>	Conoscenze di base di politica sanitaria e sociale, comprensione dell'economia delle imprese e dell'economia di mercato («La farmacia come PMI»), comprensione dei problemi sociali, ruolo della farmacia nel contesto locale	
<b>Capacità</b>	<b>Senso della discussione, capacità argomentativa, senso della comunicazione, apertura ai dialoghi, senso critico, facoltà d'ascolto, capacità linguistica</b>	Gusto della discussione, senso dell'argomentazione e della comunicazione, apertura ai dialoghi, senso critico, facoltà d'ascolto, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Spirito di tolleranza, interesse socio-politico, tatto		

## 12.2. Sviluppo della creatività e delle facoltà di espressione

<b>Situazione</b>	<b>Sviluppo della creatività e delle facoltà di espressione</b>
<b>Attori</b>	<i>Assistente di farmacia</i>
<b>Attività</b>	<i>L'assistente di farmacia ricerca e esercita attività che gli permettono di sviluppare la sua creatività e le sue facoltà di espressione (per es. nel campo musicale, letterario o manuale) e di trarne un arricchimento personale.</i>
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	<b>Cultura (media, letteratura, musica, arte)</b>		
<b>Capacità</b>	<b>Senso estetico, vivacità di spirito</b>		
<b>Atteggiamenti</b>	Curiosità, flessibilità		

### 12.3. Partecipazione attiva a processi democratici

<b>Situazione</b>	<b>Partecipazione attiva a processi democratici</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, istituzioni democratiche
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia si crea un'opinione personale su soggetti della società e partecipa a processi politici e democratici di base, come le elezioni e le votazioni.
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuole</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Istituzioni statali e politiche		
<b>Capacità</b>	Pensiero sistemico, vivacità di spirito		
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, spirito comunitario, impegno		

### 12.4. Ricorso a istituzioni giuridiche in situazioni conflittuali

<b>Situazione</b>	<b>Ricorso a istituzioni giuridiche in situazioni conflittuali</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia, istituzioni giuridiche, sindacati
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia ricorre a istituzioni di diritto pubblico competenti in caso di conflitti sul lavoro nei quali è personalmente implicato.
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Etica e morale, disposizioni legali, diritto, istituzioni giuridiche	Etica e morale, disposizioni legali, diritto, istituzioni giuridiche	
<b>Capacità</b>	Pensiero sistemico, vivacità di spirito, senso di equità	Pensiero sistemico, vivacità di spirito, senso di equità	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, spirito comunitario		

## 12.5. Utilizzo di apparecchiature tecniche a titolo privato

<b>Situazione</b>	<b>Utilizzo di apparecchiature tecniche a titolo privato</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia si serve di Internet per completare dei compiti amministrativi quotidiani (per esempio versamenti, prenotazione di camere d'albergo, ordinazioni di merce,..)
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	Nuove tecnologie e media	Nuove tecnologie e media	
<b>Capacità</b>	<b>Pensiero sistemico, vivacità di spirito</b>	<i>Pensiero sistemico, vivacità di spirito</i>	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, piacere di imparare		

## 12.6. Sviluppo della personalità e socializzazione in un contesto multiculturale

<b>Situazione</b>	<b>Sviluppo della personalità e socializzazione in un contesto multiculturale</b>
<b>Attori</b>	Assistente di farmacia
<b>Attività</b>	L'assistente di farmacia è cosciente dello sviluppo della propria identità e della sua integrazione sociale. In questo modo è in grado di interagire con persone di lingua e di cultura differenti, aiutandole, se necessario, a familiarizzarsi con il contesto sociale e culturale.
<b>Norme</b>	-

<b>Risorse richieste</b>			
	<b>Scuola</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Corsi interaziendali</b>
<b>Conoscenze</b>	<b>Concetto di socializzazione, concetto di identità, caratteristiche della propria cultura, diversità culturali e multiculturalità, lingue</b>	Caratteristiche della propria cultura, diversità culturali e multiculturalità.	
<b>Capacità</b>	<b>Coscienza della propria identità culturale, senso della comunicazione, capacità linguistica</b>	Coscienza della propria identità culturale, senso della comunicazione, capacità linguistica	
<b>Atteggiamenti</b>	Senso di responsabilità, tatto, spirito comunitario		

# Parte B: Struttura del curriculum

## 1. Introduzione

Nella **struttura del curriculum** appare evidente che la formazione sia **un compito comune ai tre luoghi di formazione**. La costruzione del profilo di competenze è infatti possibile solo attraverso la loro azione congiunta pur con responsabilità e priorità diverse.

- In linea di principio, la scuola e i corsi interaziendali forniscono soprattutto le risorse necessarie alle diverse competenze, mentre l'azienda si occupa in prevalenza dello sviluppo e dell'esercizio delle competenze attraverso la pratica.
- Anche le scuole professionali e i corsi interaziendali sono comunque tenuti a orientare la loro attività formativa alle competenze, da un lato fornendo le risorse necessarie all'attività in azienda e dall'altro curando l'orientamento pratico della formazione.
- L'inizio dell'insegnamento delle risorse e della costruzione di una competenza può aver luogo in momenti diversi, ma la sua conclusione deve aver luogo alla fine dei tre anni della formazione.

La **Struttura del curriculum** per la formazione di base dell'assistente di farmacia comprende pertanto:

- la ripartizione delle competenze tra i luoghi della formazione e la loro disposizione temporale sull'arco del percorso di formazione,
- la griglia delle lezioni con indicazioni relative all'organizzazione e all'impostazione didattica.

## 2. Ripartizione delle competenze tra i diversi luoghi di formazione

Il profilo di competenza delle assistenti di farmacia/degli assistenti di farmacia si compone di 12 competenze. L'insegnamento delle risorse e la costruzione delle competenze sono organizzate come illustrato nella seguente tabella.

- = Insegnamento e costruzione di risorse e competenze
- = Essenzialmente costruzione di competenze

Competenze	Responsabilità principale	1° anno	2° anno	3° anno
1. Comportamento nel gruppo	Azienda	●	●	●
2. Gestione della merce	Scuola professionale	●	○	○
3. Igiene e sicurezza	Azienda	●	○	○
4. Lavori farmaco-tecnici	Corsi interaziendali	●	○	○
5. Vendita semplice	Azienda	●	●	○
6. Gestione delle ricette	Azienda		●	●
7. Contatto con i partner in ambito sanitario	Azienda			●
8. Lavori amministrativi	Scuola professionale	●	○	○
9. Consulenza approfondita alla clientela	Corsi interaziendali		●	●
10. Promozione delle vendite	Scuola professionale			●
11. Professionalità dell'assistente di farmacia	Scuola professionale	●	●	●
12. L'assistente di farmacia nel contesto socio-culturale	Scuola professionale	●	●	●

### 3. Griglia delle lezioni e organizzazione delle attività didattiche

La tabella seguente distribuisce le 1440 ore previste sulle materie scolastiche e sull'arco della formazione. Nel commento seguono osservazioni importanti per l'organizzazione dell'insegnamento.

Materia scolastica	1° anno	2° anno	3° anno	Totale	Commento
Conoscenze professionali	240	120	80	<b>440</b>	I rami professionali sono ripartiti in due settori: a) conoscenze professionali generali b) conoscenze professionali specifiche
Gestione della merce	40			<b>40</b>	può essere insegnato in blocco o distribuito sull'arco dell'anno
Lavori amministrativi	80			<b>80</b>	può essere insegnato in blocco o distribuito sull'arco dell'anno
Promozione delle vendite			40	<b>40</b>	può essere insegnato in blocco o distribuito sull'arco dell'anno
Professionalità dell'assistente di farmacia	40	40	40	<b>120</b>	L'esperienza dell'apprendista e il profilo professionale nel suo insieme costituiscono il punto di riferimento per l'insegnamento
Lingua nazionale locale	80	80	80	<b>240</b>	tratta essenzialmente l'insieme degli aspetti culturali e comprende un lavoro di approfondimento autonomo durante 5°. semestre
Lingua straniera	80	40	40+40	<b>200</b>	Blocco di 40 ore durante il 3° anno: possibilità di organizzare uno stage di sei settimane in un'altra regione linguistica o di sviluppare progetti analoghi (Idealmente all'inizio del 3° anno, eventualmente alla fine del 2°)
Economia, diritto, società	80	40		<b>120</b>	Alcuni contenuti sono nelle materie <i>Gestione della merce</i> e <i>Promozione delle vendite</i> .
Sport	80	40	40	<b>160</b>	
<b>Totale</b>	<b>720</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1440</b>	
<b>Numero medio di giorni di scuola</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		

# Parte C: Procedura di qualificazione

## 1. Visione d'insieme della procedura di qualificazione

I principali elementi nella procedura di qualificazione sono raggruppati nella seguente tabella :

	Ambito di qualificazione	Forma e durata	Norme di riuscita	Coefficiente	Momento	Luogo di formazione
1	Competenze	Valutazione finale delle 12 competenze	Media minima di tutte le competenze: nota 4	doppio	6° semestre	Azienda, scuola professionale, corsi interaziendali
2	Lavoro pratico	Lavoro pratico imposto (LPI); durata: 2 a ore	Nota 4	doppio	6° semestre	Azienda
3	Conoscenze professionali	3.1 Esame scritto; durata: 3 ore; 3.2 Esame orale; durata: 30 minuti; 3.3 Nota scolastica di tutti gli anni d'apprendistato	Nota 4	doppio	6° semestre	Scuola professionale
4	Lingua nazionale locale	4.1 Esame orale; durata: 30 minuti; 4.2 Nota scolastica del 3° anno di apprendistato (comprende la valutazione del lavoro di approfondimento autonomo svolto durante nel 5° semestre)*		semplice	6° semestre	Scuola professionale
5	Lingua straniera	5.1 Esame orale; Durata: 30 minuti 5.2 Nota scolastica del 3° anno di apprendistato		semplice	6° semestre	Scuola professionale
6	Economia, diritto, società	Nota scolastica dei due anni di apprendistato		semplice	4° semestre	Scuola professionale
	<b>Note globali</b>		<b>Nota 4</b>			

\* Il risultato del lavoro di approfondimento autonomo di una durata di 40 lezioni viene integrato nella nota del 5° semestre e determina in questo modo una parte della nota scolastica

## 2. Elementi della qualificazione finale

- Valutazione finale delle competenze
- Procedure per gli ambiti di qualificazione da 2 a 6 (cfr. tabella al cap. 1).

## 3. Principi di base per la valutazione delle competenze

I principi di base per la valutazione delle diverse competenze sono presentati qui di seguito con riferimento :

- alla valutazione finale delle competenze;
- alle valutazioni intermedie delle competenze;
- alle proposte di miglioramento e le ripetizioni.

La valutazione delle competenze viene effettuata sulla base di una scala con sei livelli, i quali sono equiparati, in sede di certificazione, con la scala delle note usuale. La valutazione viene espressa con l'ausilio di un rapporto di formazione prestabilito specifico ad ogni luogo di formazione, il quale prevede a secondo del momento due tipi di valutazioni: una valutazione di tendenza (soddisfacente/non soddisfacente) e una valutazione finale con l'indicazione dei livelli raggiunti.

### 3.1. Valutazione finale delle competenze

La valutazione avviene tramite un rapporto specifico per ogni luogo di formazione. La scuola professionale coordina la compilazione e la consegna dei rapporti.

- a) Le competenze 1,2,3,5,6,7,8 e 10 sono oggetto della valutazione finale durante il 3° anno e sono di esclusiva responsabilità dell'azienda.
- b) Le competenze 4 e 9 vengono valutate congiuntamente dall'azienda e dai corsi interaziendali. La competenza 4 è l'oggetto di una valutazione conclusiva alla fine del 1°anno, la competenza 9 alla fine del 3°.
- c) Le competenze 11 e 12 sono oggetto di una valutazione finale al 3° anno e sono di esclusiva responsabilità della scuola professionale.
- d) Per le dodici competenze è necessario raggiungere la media del 4. L'insieme delle valutazioni sono raccolte per ogni luogo di formazione in un specifico rapporto.

In sintesi:

Competenze	Responsabilità principale	Valutazione 3° anno
1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10	Azienda	Azienda 100%
4, 9	Corsi interaziendali	Competenza 4: 50% corsi inter., 1° anno; 50% azienda, 3° anno Competenza 9: 50% corsi inter.; 50% azienda
11, 12	Scuola	Competenze 11, 12: scuola 100%

### 3.2. Valutazione intermedia delle competenze

Le valutazioni intermedie delle competenze vengono effettuate dall'azienda, dalla scuola professionale o dai corsi interaziendali.

L'azienda redige, una volta al semestre, l'apposito **rapporto di formazione** (cfr. cap. 3.1), esprimendo così una valutazione di tendenza delle competenze basata sulle attività e i contenuti previsti e realizzati, assicurando in tal modo la necessaria trasparenza e fornendo nel contempo gli elementi necessari alla definizione delle eventuali misure di recupero.

La valutazione di tendenza porta su due aspetti distinti:

- l'indicazione del livello raggiunto dalle competenze al momento oggetti di approfondimento sulla scala di livelli,
- l'apprezzamento in termini di soddisfacente o insoddisfacente attribuito alle competenze in rapporto alla progressione della formazione.

Nel caso di una competenza giudicata insoddisfacente, è necessario:

- a) fornire una giustificazione e
- b) proporre delle misure di miglioramento.

Una copia del rapporto di formazione viene consegnata alla scuola professionale.

**La scuola professionale** redige il **rapporto di formazione della scuola professionale**, analogo a quello dell'impresa, inerente le competenze 11 e 12.

**I corsi interaziendali** redigono a loro volta un **rapporto di formazione dei corsi interaziendali**, analogamente all'azienda e alla scuola professionale, per le competenze 4 e 9.

### **3.3. Proposte per le misure di miglioramento (proposte di recupero) e per la ripetizione dell'anno scolastico**

Se una persona in formazione presenta una competenza insufficiente alla fine del primo o del secondo anno di formazione, il luogo di formazione competente propone le misure che ritiene necessarie per colmare le lacune .

Secondo i bisogni queste misure possono prevedere differenti modalità:

- misure specifiche nei rispettivi luoghi della formazione in funzione delle lacune contenutistiche riscontrate e delle caratteristiche individuali; queste misure possono contemplare, se del caso, la ripetizione parziale dei corsi (eventualmente dei moduli).
- la scuola, in accordo con l'azienda, si preoccupa della coordinazione, della definizione e dell'implementazione di queste misure.

In casi difficili, ovvero quando un terzo o più delle competenze sono giudicate insoddisfacenti, una ripetizione dell'anno scolastico deve essere presa in considerazione. La decisione spetta ai partner contrattuali.

## 4. Scala di livelli per la valutazione delle competenze

Per la valutazione delle competenze viene utilizzata una scala a sei livelli. I livelli vengono definiti sulla base dei seguenti cinque criteri, applicati in maniera cumulativa:

**Transfer (trasposizione a altre situazioni), autonomia, affidabilità, complessità, creatività.**

**Livelli e criteri corrispondenti:**

	<b>Definizione</b>	<b>Criteri</b>
1	L'assistente di farmacia gestisce alcune semplici situazioni, ben definite e strutturate sotto diretta sorveglianza o la possibilità di ricevere facilmente delle informazioni ulteriori.	
2	L'assistente di farmacia gestisce situazioni simili, semplici, chiaramente definite e strutturate, con possibilità di richiedere facilmente complementi di informazione.	Transfer
3	L'assistente di farmacia gestisce in maniera indipendente situazioni simili, semplici, chiaramente definite e strutturate in un contesto conosciuto.	Transfer + Autonomia
4	L'assistente di farmacia gestisce in maniera indipendente e affidabile situazioni simili in contesti diversi tra loro.	Transfer + Autonomia + Affidabilità
5	L'assistente di farmacia gestisce in maniera indipendente e affidabile situazioni simili, impegnative, poco definite e strutturate (complesse).	Transfer + Autonomia + Affidabilità + Complessità
6	L'assistente di farmacia gestisce, in maniera indipendente, affidabile e creativa tenendo conto delle alternative a sua disposizione, nuove situazioni impegnative, poco definite e strutturate (complesse),.	Transfer + Autonomia + Affidabilità + Complessità + Creatività

Questa scala di livelli è ufficialmente utilizzata per la valutazione delle competenze alla fine della formazione. Il livello 4 rappresenta il raggiungimento della qualità minime richieste.

La scala è usata anche quale quadro di riferimento per le valutazioni intermedie, (fermo restando la valutazione di tendenza soddisfacente/insoddisfacente).

Durante il colloquio con l'apprendista, il formatore e la scuola professionale concordano gli obiettivi da raggiungere e la loro verifica basandosi sulla scala dei livelli, e con riferimento diretto alle competenze. Quanto concordato viene integrato nella documentazione di formazione dell'apprendista.

# Parte D: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali

---

## 1. Organizzazione

L'organizzazione dei corsi interaziendali è di competenza della Società Svizzera dei Farmacisti, PharmaSuisse.

## 2. Organi

Gli organi coinvolti nei corsi sono:

- a. le commissioni di sorveglianza;
- b. le commissioni dei corsi.

I Cantoni che realizzano corsi interaziendali hanno assicurata una adeguata rappresentanza nella commissione-corsi,

Le commissioni si costituiscono autonomamente e si dotano di un regolamento d'organizzazione.

## 3. Convocazione

3.1. In accordo con le autorità cantonali competenti, gli organizzatori dei corsi redigono le convocazioni personali. Queste ultime vengono spedite alle aziende formatrici che le recapitano alle persone in formazione.

3.2. La partecipazione ai Corsi interaziendali è obbligatoria.

## 4. Momento, durata e temi principali

4.1. Durata dei corsi interaziendali:

- Primo anno d'apprendistato (corso I) 4 giorni da 8 ore
- Secondo anno d'apprendistato (corso II) 4 giorni da 8 ore
- Terzo anno d'apprendistato (corso III) 4 giorni da 8 ore

4.2. I corsi interaziendali comprendono:

### **Corso I: Temi principali per la competenza 4 «Lavori farmaco-tecnici»**

- 4.1 Realizzazione di lavori farmaco-tecnici
- 4.2 Preparazione e confezione di liquidi, di pomate, di polveri, etc.
- 4.3 Preparazione di miscele di droghe

### **Corso II: Temi principali per la competenza 9 «Consulenza approfondita alla clientela»**

- 9.1 Valutazione dello stato di salute del paziente
- 9.5 Primi soccorsi
- 9.2 Consulenza nel settore OTC
- 9.3 Consulenza nel campo dei prodotti di parafarmacia
- 9.8 Gestione degli articoli a noleggio

### **Corso III: Temi principali per la competenza 9 «Consulenza approfondita alla clientela»**

- 9.4 Preparazione di un set di farmacia
- 9.7 Consulenza per i viaggiatori e in merito alle vaccinazioni
- 9.6 Trattamento della richiesta per un prodotto non venduto in Svizzera
- 9.9 Identificazione e assistenza di persone con problemi di dipendenza

4.3. Le autorità competenti dei cantoni in cui si svolgono i corsi vi hanno accesso in qualsiasi momento.

## 5. Calendario

I corsi dovrebbero preferibilmente essere programmati come segue:

### **Corso I: Temi principali per la competenza 4 «Lavori farmaco-tecnici»**

4 giorni di corso nel 2° semestre della formazione professionale di base (da Febbraio a Marzo)

### **Corso II: Temi principali per la competenza 9 «Consulenza approfondita alla clientela»**

4 giorni di corsi nel 3° semestre della formazione professionale di base (da Settembre a Gennaio)

### **Corso III: Temi principali per la competenza 9 «Consulenza approfondita alla clientela»**

4 giorni di corsi nel 5° semestre della formazione professionale di base (da Agosto a Novembre)

I corsi possono venir organizzati suddividendoli in mezze giornate, in giornate o in un blocco unico. Qualora vengano proposti dei corsi di una giornata, devono essere collocati in giorni diversi della settimana, sabato compreso, così da assicurare l'insegnamento obbligatorio a scuola.

# Approvazione e entrata in vigore

Il presente piano di formazione di Assistente in farmacia AFC entra in vigore il 1° gennaio 2007.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Luogo, 13.12.2006

**pharmaSuisse, Società Svizzera dei Farmacisti**

Il presidente:

sig. Dominique Jordan

Questo piano di formazione è approvato dall'Ufficio Federale della Formazione professionale e della Tecnologia secondo l'articolo 7, paragrafo 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di Assistente di farmacia AFC di 14.12.2006.

Berna, 14.12.2006

**UFFICIO FEDERALE PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA**

La direttrice:

sig. Ursula Renold

## Annexo: Elenco dei documenti relativi alla messa in pratica della formazione professionale iniziale

<b>Titolo</b>	<b>Fonti</b> (per farmacisti, professionisti, assistenti di farmacia, scuole, ecc.)	<b>Date</b>
Ordinanza sulla formazione professionale di Assistente di farmacia AFC	<a href="http://www.bbt.admin.ch">www.bbt.admin.ch</a>	14.12.2006: disponibile in d/f/i
Piano di formazione Assistente di farmacia AFC	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	14.12.2006: disponibile in d/f/i
Moduli per i rapporti dei tre luoghi di formazione	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	Giulio 2007
Documentazione d'insegnamento	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	In corso di elaborazione
Scala dei livelli per le 12 competenze con esempi di esercizi	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	In corso di elaborazione
Conduzione del processo di qualificazione, del lavoro di approfondimento autonomo nella lingua locale e del progetto di lavoro in economia, diritto e società.	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	Febbraio 2010 (f)
Formulario delle note	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	Novembre 2009
Piano d'insegnamento standard per le scuole professionali	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	In corso di elaborazione
Repertorio degli equipaggiamenti minimi	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	In corso di elaborazione
Banca dati delle risorse (conoscenze, capacità, atteggiamenti)	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>	In corso di elaborazione