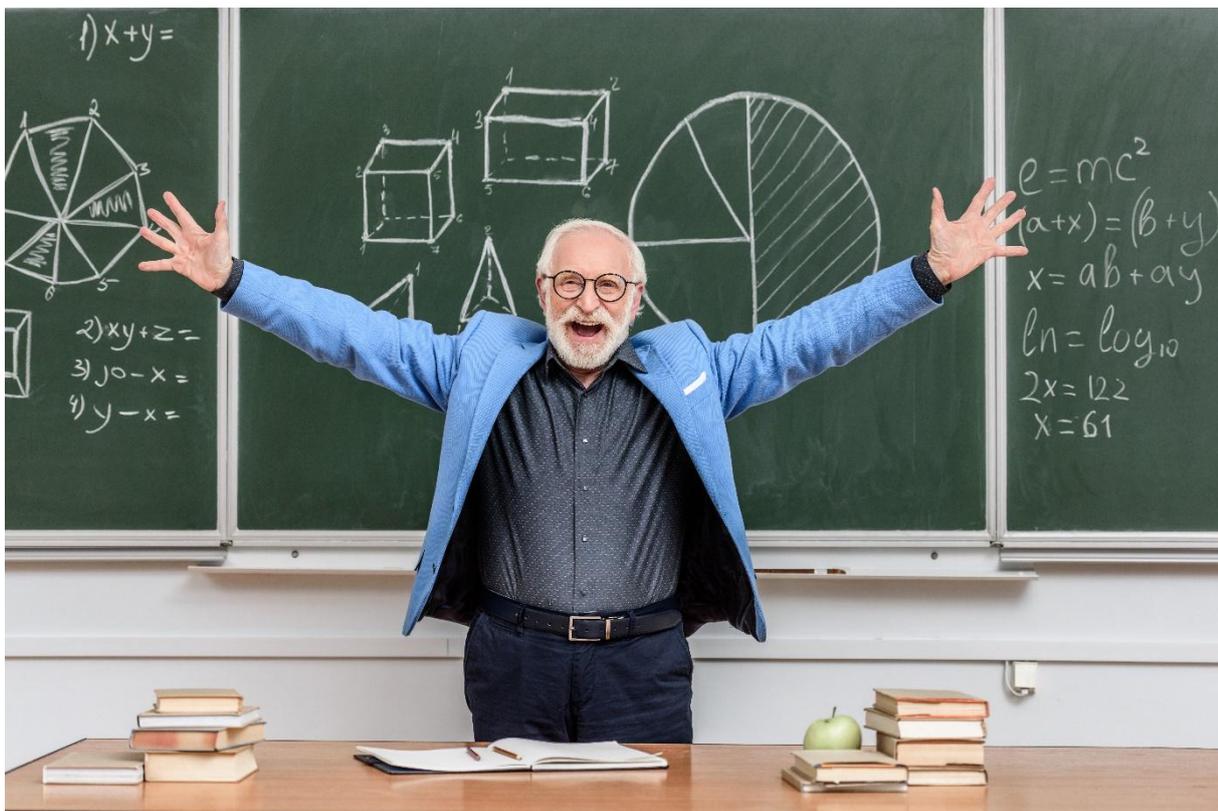


Programma d'insegnamento per le scuole professionali
assistente di farmacia con AFC



Indice

Introduzione	3
1° anno di apprendistato, 1° semestre	12
1° anno di apprendistato, 2° semestre	38
2° anno di apprendistato, 3° semestre	66
2° anno di apprendistato, 4° semestre	79
3° anno di apprendistato, 5° semestre	89
3° anno di apprendistato, 6° semestre	103
Note legali.....	116

Introduzione

Care/i insegnanti, studenti, lettrici/lettori, utenti

A partire da agosto 2022, la formazione professionale di base per diventare assistente di farmacia AFC si svolgerà nelle aziende di formazione, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali secondo i nuovi principi di formazione e sarà costantemente implementata in modo orientato alle competenze presso tutti e tre i luoghi di apprendimento (orientamento alle competenze operative).

L'obiettivo della formazione professionale di base è quello di sviluppare le competenze per gestire autonomamente le situazioni lavorative tipiche, in modo professionale, flessibile e orientato agli obiettivi. A questo scopo, gli studenti acquisiscono le competenze descritte nel piano di apprendimento nel corso della loro formazione. Queste sono da intendersi come standard minimi per la formazione e determinano il massimo che può essere esaminato nel processo di qualificazione.

Nel piano di formazione, le competenze operative (CO) sono suddivise in aree di competenze operative (ACO), che specificano le competenze da acquisire in tutti e tre i luoghi di apprendimento, sotto forma di obiettivi prestazionali (OP).

Piano di formazione per la scuola professionale

Il presente piano di formazione per le scuole professionali specifica le competenze e gli obiettivi prestazionali del nuovo piano di studi.

Le lezioni e le unità didattiche specifiche gettano le basi per una formazione orientata all'azione nella scuola professionale. Tutte le lezioni e le unità didattiche ruotano attorno ad un esempio di situazione professionale.

Le situazioni professionali costituiscono dunque il punto di partenza ed il filo conduttore per acquisire le risorse (conoscenze, abilità/competenze e attitudini) necessarie per affrontare le stesse. Le situazioni professionali permettono dunque il passaggio dalla teoria alla pratica.

Durante lo sviluppo del nuovo piano di studi è stata posta particolare attenzione alla cooperazione tra i luoghi di apprendimento. Il coordinamento della formazione tra i tre luoghi di apprendimento, azienda, scuola professionale e corsi interaziendali (CI) è essenziale per garantire il successo della formazione.

Le unità didattiche non sono solo coordinate con i programmi di formazione aziendale e con i programmi CI, ma garantiscono inoltre che l'apprendimento delle competenze individuali avvenga in modo graduale e progressivo.

Per facilitare la cooperazione tra i luoghi di apprendimento, all'inizio di ciascuna unità didattica viene fatto riferimento agli altri luoghi di apprendimento.

Le unità didattiche del piano di formazione sono strutturate secondo le quattro posizioni di lezione o di classe definite nell'ordinanza sull'istruzione. Le aree di competenza per l'azione *d* ed *e* sono combinate.

Area di competenza operativa	1° anno	2° anno	3° anno
CO a Consulenza e servizio alla clientela (incl. lingua straniera)	180	80	80
CO b Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicinali prescritti	200	60	80
CO c Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico	40	40	40
CO d Gestione dei medicinali e altri prodotti CO e Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi	100	20	0

Struttura delle unità didattiche

All'inizio di ciascuna UD viene definita l'area di competenza operativa o la competenza operativa su cui si sta lavorando.

La cooperazione tra le sedi di apprendimento risulta evidente con lo svolgimento degli incarichi pratici in azienda, dove viene messa in pratica la CO contemporaneamente, prima o dopo il CI.

La situazione professionale è il punto di partenza ed il filo conduttore per lo sviluppo delle risorse in un'unità di didattica.

Gli obiettivi prestazionali del piano di formazione sono poi integrati con obiettivi di apprendimento specifici della scuola professionale. Essi definiscono la profondità o l'ampiezza delle risorse da acquisire nell'ambito dell'UD.

La figura seguente mostra la struttura di un'unità didattica sopra descritta.

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Competenza operativa c3: Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.

L'assistente di farmacia esegue secondo le istruzioni del farmacista le attività mediche (primo soccorso, trattamento delle ferite) e le terapie in modo autonomo o sotto la responsabilità del farmacista, in funzione della situazione, e documenta la procedura in base alle disposizioni interne. Pianifica l'after care e la prevenzione delle complicazioni secondo le disposizioni. L'assistente di farmacia rispetta le norme di legge e gli standard operativi di igiene, tutela della salute e sicurezza.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI (5. Semestre)
Trattamento delle ferite <ul style="list-style-type: none"> Red flags (ferite) Responsabilità (trattamento delle ferite) Esecuzione del trattamento delle ferite Igiene, sicurezza e tutela della salute Trattamenti successivi e Follow-up 	Azioni mediche <ul style="list-style-type: none"> Associazione Samaritani BLS AED Materiale per bendaggi Misure igieniche e di sicurezza Condizione della ferita e cura della ferita

Trattamento delle ferite

20 lezioni

Situazioni

- Un bambino è appena caduto dalla bicicletta e ora presenta abrasioni sulle mani e su un ginocchio.
- Un signore anziano è caduto dalle scale e ora ha un livido in testa, sanguina dal ginocchio e la caviglia gli duole molto.
- Una donna chiama la farmacia: stava facendo la marmellata e, mentre la stava travasando, il cucchiaino le è scivolato di mano e una gran quantità di marmellata le è schizzata sull'avambraccio.

[c3.1] descrive le norme di legge relative alla responsabilità e allo svolgimento di attività mediche. (C2)

Requisiti legali e in termini di spazio per l'esecuzione di attività mediche (trattamento delle ferite, primo soccorso, vaccinazioni)

Fig. struttura di un'unità didattica

Formazione presso la scuola professionale

La formazione presso la scuola professionale è orientata alle competenze. L'insegnamento nella scuola professionale non è dunque più orientato alle materie, bensì alle competenze operative. La situazione lavorativa della pratica professionale presentata all'inizio delle unità di apprendimento funge da punto di partenza e da filo conduttore della lezione. Le risorse appropriate (conoscenze, abilità e competenze) per affrontare queste situazioni vengono acquisite tramite modalità di insegnamento-apprendimento adeguate. L'obiettivo è che gli studenti imparino ad agire con competenza nelle rispettive situazioni lavorative. Quando possibile, vengono impiegate anche le

conoscenze e le esperienze pregresse degli studenti provenienti da altri luoghi di apprendimento e il contenuto viene integrato di conseguenza. A questo scopo vengono utilizzati esercizi e compiti adeguati. La prova di competenza presso la scuola professionale è strutturata come le lezioni, in modo coerente e incentrato sulle abilità pratiche ed in modo da promuovere la rete di pensiero e la capacità di risoluzione dei problemi. Il numero di prove di competenza per unità didattica (note) o posizione delle note si basa sui requisiti cantonali.

Il piano di formazione della scuola professionale include:

- Concetto educativo e didattico
- Panoramica delle competenze e distribuzione delle lezioni secondo l'ordinanza sull'istruzione (tabella delle lezioni)
- Panoramica delle unità didattiche e di apprendimento all'inizio di ogni semestre
- Descrizione delle singole unità didattiche e di apprendimento per semestre

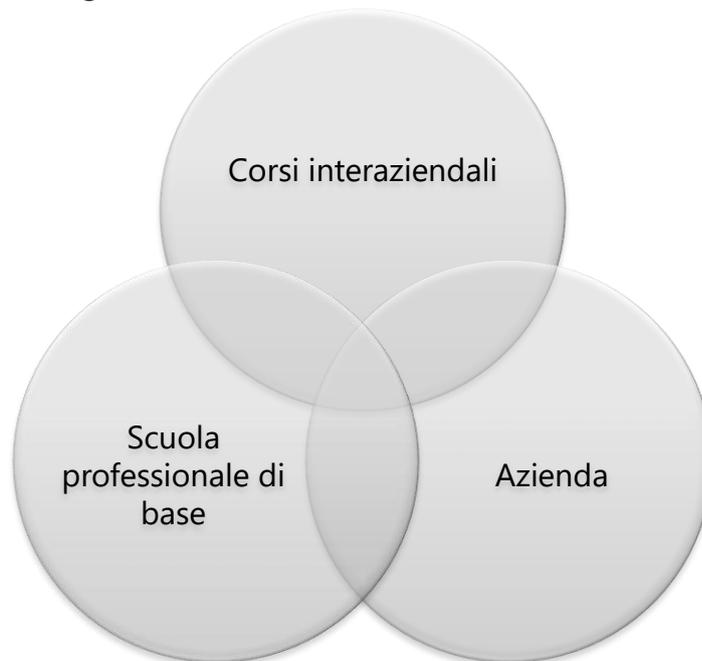
I seguenti documenti sono rilevanti o di interesse per la cooperazione nel luogo di apprendimento e per lo svolgimento del piano di formazione della scuola professionale:

- Piano di formazione
- Ordinanza sull'istruzione
- Regolamento di attuazione delle procedure di qualificazione (esame finale)
- Programma di formazione azienda
- Programma di formazione corsi interaziendali



Concetto pedagogico-didattico

Il concetto pedagogico-didattico elaborato contiene le linee guida che sono state sviluppate in collaborazione con i responsabili della formazione professionale dei tre luoghi di formazione. Tali linee guida sono intese come una raccomandazione per tutti gli insegnanti, i relatori CI e i formatori professionali. Formulano i valori pedagogici e favoriscono la comprensione comune per l'attuazione dei nuovi principi di formazione così come per il coordinamento ottimale della formazione nei tre luoghi di formazione.



Attenzione rivolta agli apprendisti

L'attenzione è rivolta al successo degli apprendisti. I relatori CI, gli insegnanti e i formatori professionali si basano sulle competenze esistenti e creano un rapporto positivo con gli apprendisti. Incoraggiano e pretendono che gli apprendisti si assumano la responsabilità del proprio apprendimento.

Il successo dell'apprendimento di ogni apprendista è importante. Gli insegnanti prendono sul serio le preoccupazioni e i bisogni degli apprendisti e rispondono a loro individualmente per quanto possibile. Gli apprendisti possiedono già molte competenze che vengono sviluppate in tutti i luoghi di formazione, collegando i nuovi concetti a quelli già noti.

I formatori professionali, i relatori CI e gli insegnanti sostengono gli apprendisti nel loro processo di apprendimento con feedback costruttivi. I feedback aiutano gli apprendisti a valutare le proprie conoscenze e abilità e a riconoscere il progresso nell'apprendimento. In questo, gli apprendisti sono supportati dalla piattaforma di apprendimento Konvink, dai colloqui semestrali con i formatori professionali, dai test formativi e sommativi e dalle attestazioni di competenza nei CI e nella scuola professionale.

La relazione tra formatori professionali, relatori CI, insegnanti e apprendisti si basa sull'apprezzamento, sulla cortesia e sul rispetto. Oltre alle abilità professionali, vengono incoraggiate anche le competenze sociali e personali in modo che gli apprendisti sviluppino personalità sicure di sé e anche critiche. La creatività, la comunicazione, la collaborazione e la capacità di

valido dall'agosto 2025

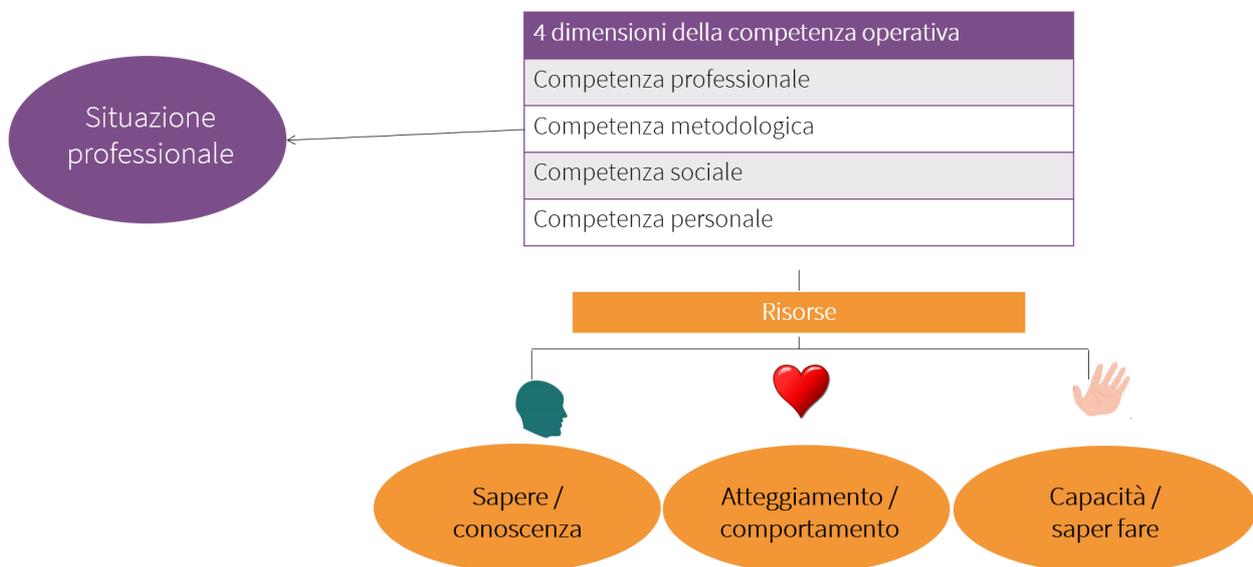
risoluzione dei problemi, nonché l'automotivazione e l'autogestione stanno acquistando importanza nell'esercizio della professione. Pertanto, sono specificamente incoraggiate in tutti e tre i luoghi di formazione.

Attraverso adeguate forme di apprendimento e di formazione, i formatori professionali, i relatori CI e gli insegnanti rendono possibili la codecisione, la libertà di scelta, la libertà d'azione e i campi di sperimentazione. In questo modo, sostengono gli apprendisti nel loro percorso per diventare professionisti competenti. Il successo dell'apprendimento sostenibile richiede un apprendimento attivo da parte degli apprendisti. I metodi utilizzati nell'insegnamento delle scuole professionali e nei CI sono conformi alle varie esigenze di apprendimento e agli obiettivi di valutazione e permettono l'apprendimento in gruppo e individuale. Inoltre, i media digitali, che sono un elemento importante nella vita degli apprendisti, sono utilizzati in modo mirato per sostenere le attività di insegnamento, apprendimento e formazione.

Formazione orientata alle competenze e alla pratica

Gli insegnanti relatori CI e i formatori professionali rendono la formazione costantemente orientata alle competenze. La formazione si basa su situazioni lavorative concrete e sull'acquisizione delle risorse necessarie per affrontarle.

La formazione nei tre luoghi di apprendimento è orientata alle competenze¹, il punto di partenza sono cioè le situazioni operative della pratica professionale, definite e descritte nel piano di formazione (competenze operative). Per queste competenze vengono acquisite le risorse corrispondenti (conoscenze, capacità/abilità, attitudini).



L'acquisizione delle risorse è assicurata dai compiti pratici per la formazione in azienda, dai programmi CI e dal programma d'insegnamento per le scuole. Con questi strumenti armonizzati tra loro, l'acquisizione delle risorse avviene in modo coordinato in tutti e tre i luoghi di formazione. Il punto di partenza è costituito da situazioni concrete della vita lavorativa quotidiana

¹ Con competenza si intende la capacità di attivare consapevolmente le risorse – cioè le conoscenze, le capacità o le abilità e le attitudini – e di combinarle in modo creativo e funzionale per padroneggiare con successo situazioni specifiche. (Kompetenzorientiert unterrichten – Das AVIVA-Modell, hep Verlag, 2013)

in tutti e tre i luoghi di formazione; gli obiettivi di prestazione e i loro contenuti sono cioè impartiti sulla base di queste situazioni. L'obiettivo è che gli apprendisti imparino ad agire in modo competente nelle rispettive situazioni professionali. Quando possibile, i contenuti vengono collegati tra loro e si attivano le conoscenze pregresse e le esperienze maturate negli altri luoghi di formazione.

Sfruttare con consapevolezza la cooperazione tra i luoghi di formazione

Per acquisire le risorse, i formatori professionali, gli insegnanti e i relatori CI assicurano la creazione consapevole di una rete di comunicazione. Si ispirano attivamente ai contenuti e alla sequenza dei processi di apprendimento negli altri luoghi di formazione.

Per implementare il modello basato sulle competenze operative e per facilitare un processo di apprendimento ottimale, il coordinamento della formazione nei vari luoghi di formazione è centrale. Ognuno dei tre luoghi di formazione contribuisce allo sviluppo delle risorse corrispondenti che portano alla competenza professionale degli apprendisti. Nella formazione, ogni luogo di formazione ha la sua specificità e le sue priorità.

Ognuno dei tre partner della formazione è consapevole di fare la propria parte nel successo della formazione professionale degli apprendisti. Conosce le sue possibilità e i suoi limiti e crea sempre collegamenti con gli altri luoghi di formazione. Se si vuole migliorare la qualità della formazione professionale di base, questo obiettivo può essere raggiunto soprattutto attraverso una migliore collaborazione tra i tre luoghi di formazione.

Ove possibile, i programmi CI e il programma d'insegnamento della scuola professionale dovrebbero fare riferimento ai relativi collegamenti con gli altri luoghi di formazione. La combinazione dei contenuti formativi attraverso i luoghi di formazione viene presa in considerazione anche con adeguati compiti preparatori e di follow-up.

Inoltre, la piattaforma Konvink, nella sua funzione di interfaccia digitale tra i tre luoghi di formazione, promuove in generale la cooperazione tra i luoghi di formazione: oltre alla formazione in azienda, su Konvink sono disponibili anche i documenti e gli incarichi pre- e post-corso per i CI.

Rendere visibile il successo dell'apprendimento

Durante la formazione, i progressi dell'apprendimento vengono registrati e resi visibili in tutti e tre i luoghi di formazione. Il rilevamento del progresso dell'apprendimento si basa su competenze definite e su situazioni professionali concrete.

Nell'azienda, il successo dell'apprendimento viene valutato ogni sei mesi per mezzo di una bussola delle competenze attraverso l'autovalutazione e la valutazione esterna. Lo svolgimento dei lavori pratici confluisce in questa valutazione, che funge da base per il colloquio di qualificazione con gli apprendisti.

Nelle scuole professionali e anche nei CI si usano soluzioni appropriate per l'insegnamento e l'apprendimento, esercizi e compiti di trasferimento e si determinano le posizioni (formative) per rendere visibile il progresso dell'apprendimento. Analogamente all'insegnamento, le prove di competenza nelle scuole professionali e nei CI (sommativi) sono strutturate con coerenza in maniera orientata alle competenze operative e promuovono il pensiero interdisciplinare e la capacità di risolvere i problemi. Le prove di competenza sono valutate con note. Gli
valido dall'agosto 2025

apprendisti ricevono un feedback appropriato per le loro soluzioni. La valutazione delle prestazioni e l'assegnazione delle note sono chiare e trasparenti per gli apprendisti, che conoscono i criteri di valutazione e la scala delle note e possono quindi comprendere il giudizio.



Griglia delle lezioni

Tabella delle competenze operative Scuola professionale di base	Lezioni per semestre					
	1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato	
	1	2	3	4	5	6
a. Consulenza e servizio alla clientela	100	80	40	40	40	40
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.	10	--	--	--	--	--
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.	40	10	--	--	--	20 ¹
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.	30	40	20	20	20	
a4 Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.	--	10	--	--	--	--
Lingua straniera	20	20	20	20	20	20
b. Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.	100	100	20	40	40	40
b1 Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	100	90	20	40	40	40
b2 Mettere a disposizione, preparare i medicinali ordinati e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.	--	10	--	--	--	--
b3 Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.	--	--	--	--	--	--
c. Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico	20	20	20	20	20	20
c1 Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.	--	20	20	20	--	--
c2 Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.	--	--	--	--	10	--
c3 Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.	20	--	--	--	--	--
c4 Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.	--	--	--	--	10	20
d. Gestione dei medicinali e degli altri prodotti	40	40				
d1 Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.	20	10	--	--	--	--
d2 Ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti.	20	--	--	--	--	--
d3 Restituire o smaltire come rifiuti i medicinali e gli altri prodotti non utilizzati e scaduti e i lotti richiamati.	--	10	--	--	--	--
d4 Conservare, utilizzare, vendere e smaltire come rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista.	--	20	--	--	--	--
e. Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi		20	20			
e1 Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli pazienti.	--	10	--	--	--	--
e2 Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi.	--	--	10	--	--	--
e3 Preparare e presentare i medicinali e prodotti per la vendita.	--	10	--	--	--	--
e4 Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia.	--	--	10	--	--	--

¹ L'obiettivo di prestazione a2.7 (malattie trasmissibili) viene sviluppato in HKB a3

1° anno di apprendistato, 1° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza e comunicazione ▪ Raccomandazioni e vendite aggiuntive 	10
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alimentazione ▪ Problemi cutanei e scottature solari, medicinali semisolidi 	20 20
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disturbi gastrointestinali ▪ Flatulenza, celiachia, intolleranza al lattosio ▪ Anatomia/fisiologia del tratto gastrointestinale ▪ Patologie cutanee ▪ Micosi ai piedi/delle unghie, perdita di capelli 	20 10
b1: Mettere a disposizione i medicamenti come da prescrizione , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patologie cutanee: acne ▪ Gruppi di principi attivi: retinoidi, tetracicline, antiandrogeni, acido azelaico ▪ Legge sugli agenti terapeutici, gestione della ricetta, percorso del medicamento nell'organismo, linguaggio specialistico ▪ Patologie cutanee: eczemi ▪ Gruppi di principi attivi: glucocorticoidi topici, antistaminici, anestetici locali, medicinali antiprurito, immunomodulatori, antibiotici ▪ Assicurazioni, gestione della ricetta, Legge sulle professioni mediche, RBP ▪ Patologie cutanee: psoriasi ▪ Gruppi di principi attivi: derivati della vitamina D, immunomodulatori ▪ Consegna senza ricetta ▪ Disturbi del tratto gastrointestinale: dispepsia, nausea, vomito, diarrea, costipazione ▪ Gruppi di principi attivi: procinetici, enzimi digestivi, antidiarroici, lassativi, antiacidi, IPP, antibiotici ▪ Soluzione di reidratazione orale, procinetici, antistaminici, potenti antiemetici ▪ Forme di somministrazione solide 	30 20 10 20 20
c3 Organizzare e fornire l' assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trattamento delle ferite, igiene, sicurezza ▪ Tipi di ferite 	20
d1 Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinazioni speciali in Svizzera e all'estero ▪ Controllare e/o ottimizzare la gestione delle scorte 	10 10
d2 Ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborare la consegna 	20

Campo di competenze operative a Consulenza e servizio alla clientela

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

L'assistente di farmacia riceve i clienti sul posto, per telefono, e-mail o altri mezzi di comunicazione e comunica con loro nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Riceve le richieste dei clienti e chiarisce le loro esigenze. Su questa base e in conformità con le responsabilità e le disposizioni interne, chiarisce e organizza un'ulteriore assistenza. Se ha dei dubbi sulla decisione giusta, contatta il/la farmacista.

Quando parla con i clienti, l'assistente di farmacia segue le regole della comunicazione verbale e non verbale. Conduce la conversazione in modo specifico per la situazione e orientato ai risultati, ponendo domande specifiche.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI (2. semestre)
Ricevere i clienti in farmacia e chiarire le esigenze <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esigenze della clientela ▪ Good welcoming practice (GWP) ▪ Responsabilità 	L'ingresso nel settore over-the-counter <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipologia di cliente ▪ Tecniche di interrogazione ▪ Good welcoming practice (GWP) ▪ LINDAAFF

Presenza, comunicazione, raccomandazioni e vendite aggiuntive

10 lezioni

Situazioni

- Un cliente entra in farmacia e chiede un prodotto molto specifico. Lei pone qualche domanda di chiarimento. Il cliente reagisce infastidito e ribatte: «Non la riguarda».
- Una cliente richiede un prodotto per i suoi sintomi, che le descrive in modo poco chiaro.
- Solleva il ricevitore ma ha problemi a capire la cliente.
- Il cliente è molto attento all'ambiente e vuole essere sicuro che il latte per bambini che compra non contenga olio di palma

[a1.1] spiega i requisiti affinché un cliente si senta accolto adeguatamente. (C2)

Influenza della «prima impressione» attraverso l'atmosfera nel negozio, la presenza e l'aspetto dell'assistente di farmacia con AFC, saluto

[a1.2] distingue le possibili tipologie di clienti e, sulla base di ciò, identifica il proprio comportamento a contatto con questi clienti. (C4)

Tipi di clienti (razionali, dominanti, esitanti, entusiasti)
Aspetto personale (comunicazione verbale/non verbale)
Percezione di se stessi e da parte degli altri (comportamento adeguato in funzione ai diversi tipi di clienti)

[a1.3] determina sulla base di casi esemplificativi i desideri e le esigenze del cliente con l'ausilio di tecniche di domanda e di colloquio appropriate, tenendo conto dei messaggi non verbali. (C4)

Comunicazione con i clienti
Comunicazione nel team
Comunicazione con i superiori
Applicare il principio GWP e LINDAAFF

[a1.4] valuta i desideri e le esigenze del cliente, tenendo conto delle sue responsabilità (classificazione). (C5)

Ascolto attivo
Classificazione: sviluppare la consapevolezza dei propri limiti/competenze; distinzione tra lavoro «sotto responsabilità», «secondo le istruzioni» e «secondo il QMS»

[a1.5] descrive le misure per mantenere la soddisfazione del cliente e ne ricava la loro attuazione da casi di studio. (C3)

Soddisfazione/fedeltà del cliente attraverso:
▪ raccomandazioni aggiuntive

[a1.6] spiega la procedura, le tecniche e i criteri di successo per la conclusione di un colloquio di vendita. (C2)

Argomentazione: presentare il prodotto raccomandato, sottolineare le caratteristiche del prodotto, spiegare i benefici per il cliente e menzionare il prezzo.

[a1.7] descrive le diverse tecnologie di comunicazione (posta, telefono, online, ecc.) e la loro importanza per i colloqui di consulenza e di vendita. (C2)

Regole di comportamento legate alla tecnologia della comunicazione
Influenza della comunicazione in una situazione caratterizzata dall'assenza di segnali non verbali e percepibili visivamente.

[a1.9] descrive esempi di prodotti realizzati in modo sostenibile, della loro idoneità come alternativa ai prodotti convenzionali e dei loro vantaggi ecologici. (C2)

Clienti il cui stile di vita influenza il loro comportamento d'acquisto. Ad esempio, i clienti vegani preferiscono prodotti non sperimentati sugli animali e i clienti attenti all'ambiente richiedono ad es. prodotti senza microplastiche, senza olio di palma, o si focalizzano sui prodotti biologici.

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI (2. Semestre)
	<p>Consulenza e vendita nell'ambito della promozione della salute e della prevenzione delle malattie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dieta equilibrata ▪ Diverse esigenze nutrizionali ▪ Consulenza solare

Nutrizione

20 lezioni

Situazioni

- Una cliente desidera informarsi sui diversi tipi di dieta. Vuole fare una dieta in cui può perdere peso a lungo termine e mantenere il peso desiderato.
- Un cliente sulla quarantina è stato malato per diversi giorni e ha perso l'appetito. Lentamente gli ritorna l'appetito ma si rende conto che non può ancora mangiare come al solito.
- Un giovane vorrebbe evitare il più possibile i prodotti di origine animale nella sua dieta e richiede una consulenza in merito.
- Una signora anziana non ha quasi più appetito e non riesce a mangiare. Il suo medico le ha consigliato di seguire una dieta ad alto contenuto proteico.

[a2.1] deriva le misure di promozione della salute sulla base della conoscenza dell'anatomia, della fisiologia e della patologia, dell'impatto dell'alimentazione, dell'esercizio fisico e della gestione dello stress sulla salute. (C4)

Fabbisogno energetico (composto da metabolismo basale, metabolismo durante l'attività) che dipende dal tipo e dalla quantità di movimento / stress

Consente la produzione di energia (combustione di nutrienti con l'aiuto dell'ossigeno)

Idealmente porta a un BMI di 20-25

La piramide alimentare secondo le raccomandazioni

- Proteine: di origine animale/vegetale; componenti (anticorpi, ormoni), apporto di energia, mantenimento dei muscoli, struttura cellulare
- Lipidi: acidi grassi saturi/insaturi/colesterolo; apporto di energia, componenti (ormoni, membrane cellulari), isolante, particolarmente ipercalorico, importante per l'assorbimento delle vitamine
- Carboidrati: polisaccaridi, monosaccaridi; zuccheri ad assimilazione veloce e lenta; apporto di energia per la funzione muscolare e cerebrale, regolazione delle feci
- Acqua: componente, mezzo di trasporto, termoregolazione
- Vitamine: significato e presenza di vitamine liposolubili (A-D-E-K), idrosolubili (complesso B, C, acido folico, biotina)
- Macroelementi: significato e presenza di calcio, magnesio, sodio, potassio

- Oligoelementi: significato e presenza di ferro, zinco, fluoro, iodio, selenio

Promozione della salute: raggiungere il normopeso, prevenire il sovrappeso (obesità) e il sottopeso (anoressia, bulimia)

Sintomi: BMI superiore a 25 o inferiore a 20

Anatomia/fisiologia: metabolismo nell'organismo e significato della produzione di energia dai carboidrati (energia veloce, assimilazione nelle cellule), proteine (gli aminoacidi sono i mattoncini per i composti proteici dell'organismo), lipidi (immagazzinamento di energia / soprattutto importanza degli acidi grassi insaturi)

Patologia: influenza della mancanza di movimento, dello stress, del comportamento nel peer group

Gestione dello stress: ormoni dello stress coinvolti (adrenalina, cortisone), tecnica di respirazione, meditazione

Movimento: secondo l'OMS, per promuovere la salute occorre dedicare 2,5 ore alla settimana sotto forma di attività quotidiane o sport di media intensità o 75 minuti alla settimana di attività intensa. Il movimento include, per esempio: andare in bicicletta, praticare fitness, fare passeggiate, giocare a calcio. Inoltre, un allenamento vario come quello di resistenza, di forza e di mobilità. Persone anziane: allenamento di forza ed equilibrio, mobilità. Bambini e adolescenti: almeno 1 ora di sport per rafforzare le ossa, stimolare il sistema cardiovascolare, rafforzare i muscoli, migliorare l'agilità e mantenere la mobilità.

Alimentazione adolescenti: fabbisogno energetico degli adolescenti, maggiore necessità di calcio, significato della colazione, bevande come l'acqua minerale o del rubinetto, significato di bevande energetiche, bevande light, coca cola, limonate o tè freddo, alcol. Significato del fast food. Alimentazione bilanciata senza carne, dolci e snack. Ideale di bellezza e sport eccessivo, diete, lassativi o soppressori dell'appetito.

Alimentazione adulti: fabbisogno energetico a seconda dell'attività e del genere, fabbisogno proteico solitamente soddisfatto, consumare grassi solo in misura moderata, preferire carboidrati complessi, abbondanza di fibre, vitamine e minerali, liquidi.

Alimentazione anziani: adeguare l'apporto energetico al fabbisogno, quantità da bere, proteine sufficienti, fabbisogno di vitamina D, riconoscere la malnutrizione, appetito, stimolare l'appetito (cattivo stato dentale, cambiamento dell'olfatto e del gusto, problemi psicologici, difficoltà apparato digerente). Mangiare, e masticare più facilmente, prevenire la costipazione.

[a2.2] spiega l'importanza degli integratori alimentari per la salute e, sulla base di ciò, identifica raccomandazioni per la promozione della salute. (C3)

Promozione della salute attraverso il riconoscimento di un maggiore fabbisogno di micronutrienti

- In caso di assunzione, ad esempio, di contraccettivi, agenti chemioterapici, antibiotici
- Alimentazione basata su forme nutrizionali diverse
- Alimentazione in gravidanza: maggior fabbisogno di acido folico (riduce il rischio di spina bifida), ferro (aumento del volume del sangue), Ca, vitamina D (formazione ossea del feto)

Forme nutrizionali:

Forme di alimentazione (integrale, vegetariana, vegana, alimentazione dissociata, functional food)

Forme di diete (dieta senza lattosio, dieta a basso contenuto di purine, dieta a basso contenuto di sodio, dieta ad alto contenuto di calcio, diete proteiche, diete ad alto contenuto di carboidrati, diete dimagranti, diete ad alimentazione mista)

Dieta leggera dopo operazioni, malattie

Nello specifico:

Carenza di vitamina A (retinolo): cecità notturna; vitamina D3 (coleciferolo): rachitismo; vitamina K: disturbo della coagulazione del sangue; vitamina C (acido ascorbico): guarigione lenta delle ferite, maggiore suscettibilità alle infezioni; complesso di vitamine B: maggiore predisposizione allo stress; vitamina B12: anemia; acido folico: anemia; acido pantotenico: scarsa guarigione delle ferite; biotina: perdita di capelli

Carenza di calcio: osteoporosi; magnesio: crampi muscolari; sodio: influenza il volume del sangue

Carenza di ferro: anemia; zinco / selenio: immunodeficienza; fluoro: maggiore predisposizione alla carie; iodio: disfunzione della tiroide

Importanza degli acidi grassi insaturi per lo sviluppo del cervello, impatto positivo sul metabolismo lipidico

Aminoacidi: elementi basilari per le proteine del corpo come anticorpi, enzimi, ormoni, muscoli



[a2.5] deriva misure e prodotti di prevenzione appropriati dalla conoscenza delle cause scatenanti, dei sintomi e dei fattori di rischio delle malattie non trasmissibili. (C4)

Malattie non trasmissibili la cui manifestazione può essere influenzata da misure e prodotti di prevenzione:

Alimentazione, apparato digerente:

Sovrappeso: cambiamento dello stile di vita, molto esercizio fisico, dieta attenta alle calorie

Costipazione: dieta ad alto contenuto di fibre, esercizio fisico

Iperacidità, reflusso: evitare lo stress, il caffè, la nicotina

[a2.6] descrive i vantaggi dei servizi e delle campagne di prevenzione e spiega il collegamento con la vendita di servizi. (C2)

La popolazione viene messa a conoscenza dei problemi in modo specifico. Prevenire le malattie gravi e risparmiare sui costi attraverso la diagnosi precoce e l'offerta di servizi.

Cancro al colon: sintomi (dolore, diarrea, sangue nelle feci), prevalenza dai 50 anni; servizio: consulenza nutrizionale (fibre per prevenire il cancro al colon); test di laboratorio delle feci

Prevenire il rischio di cadute tra gli anziani attraverso l'allenamento dell'equilibrio e lo sviluppo della muscolatura, articoli sanitari per sostenere la mobilità

Problemi cutanei

20 lezioni

Situazioni

- Un padre desidera un prodotto di protezione solare che sia adatto possibilmente a tutta la famiglia. Dato che andranno in vacanza in Australia, vorrebbe un prodotto che offra una buona protezione contro i raggi UVA.
- Un uomo ha una scottatura sulle spalle che è molto arrossata e brucia.
- Un cliente ha una pelle molto sensibile che tende a prudere rapidamente. Vorrebbe curarsi a lungo termine in modo che questo prurito si verifichi il più raramente possibile.
- Una madre vuole prodotti cosmetici per sua figlia di 14 anni per prevenire le impurità della pelle.
- Un uomo le mostra una macchia di pigmento sulla fronte e vuole sapere da lei se deve preoccuparsi. Vorrebbe anche fare qualcosa per le rughe del suo viso.

[a2.3] spiega l'importanza delle creme solari e dei prodotti per la cura della pelle per mantenere la pelle sana. (C2)

Pelle sana:

Anatomia (epidermide con strato germinativo e corneo, derma, sottocute, ghiandola sebacea, ghiandola sudoripara, mantello acido, vasi sanguigni, nervi, tessuto connettivo di fibre di collagene + elastiche)

Funzioni: termoregolazione (circolazione del sangue, sudorazione, brividi, isolamento), organo sensoriale, protezione dal sole (pigmentazione, cheratosi attinica, sistema di riparazione), protezione dalle infezioni (mantello acido), sintesi della vitamina D

Una pelle sana include anche capelli e unghie sani

Scostamenti dalla pelle sana (condizioni particolari della pelle):

Couperose (pelle del viso estremamente sensibile con capillari visibili) favorita da calore, frizione, stress, ecc. / prodotti per la cura con ingredienti che rafforzano il tessuto connettivo, pigmenti verdi

Cellulite (disturbo del sottocute) in seguito a sovrappeso, disturbi circolatori, mancanza di esercizio fisico, ecc. / prodotti per la cura con ingredienti che favoriscono la circolazione sanguigna e rassodano il tessuto connettivo

Smagliature come risultato di uno stiramento eccessivo della pelle, cambiamenti ormonali (gravidanza) / prodotti per la cura con ingredienti che rafforzano il tessuto connettivo

Danni alla pelle causati da:

Raggi UV: attivano la pigmentazione, innescano mutazioni nelle cellule, portano a disturbi della pigmentazione, dermatiti solari; gli UVA favoriscono in particolare l'invecchiamento della pelle; gli UVB favoriscono in particolare il cancro della pelle

Sostanze aggressive (per esempio detergenti), aria secca: perdita di idratazione, diminuzione della barriera lipidica, sapone, soprattutto danni al mantello acido

Attrito (calli, duroni)

Sudorazione eccessiva

Scottatura solare

Sintomi: arrossamento, dolore (ustione di 1° grado), eventualmente formazione di vesciche (2° grado)

Anatomia/fisiologia: protezione solare mediante formazione di una cheratosi attinica (strato corneo), pigmentazione (melanociti nello strato germinale)

Patologia: influenza dei raggi UV sulla pelle. Complicazioni: malattie indotte dal calore, melanoma, danni permanenti alla pelle, invecchiamento cutaneo

Prodotti: anestetici locali

Misure: prodotti per la cura della pelle, scegliere una forma galenica rinfrescante, attenzione alla perdita di umidità, trattamento delle ferite, analgesici

Protezione della pelle da:

Raggi UV: filtri chimici, filtri minerali (micropigmenti), significato di indice SPF e UV

Protezione contro l'invecchiamento della pelle: antiossidanti (ad esempio vitamina E, coenzima Q10, acido ialuronico)

Disidratazione: prodotti idratanti (per esempio ceramidi, olio di mandorle)

Distruzione del mantello acido: saponi non saponi leggermente acidi

Sudorazione eccessiva e odori forti: antitraspiranti, deodoranti

[\[a2.4\] descrive diversi tipi di pelle e, sulla base di ciò, identifica i requisiti per le forme galeniche, tenendo conto dei loro vantaggi e svantaggi. \(C4\)](#)

La pelle si differenzia per la dimensione dei pori, l'elasticità, il contenuto di umidità, il contenuto di grasso, la sensibilità

Cambiamenti sotto l'influenza dell'ambiente, dell'età.

Medicamenti semisolidi galenici: effetto in profondità, scegliere la forma galenica secondo la condizione della pelle, infiammazione della pelle o della localizzazione

Distinzione basata su:

- Contenuto di acqua o grasso: unguento grasso (in senso stretto), emulsione W/O, emulsione O/W, emulgel, gel
- Parte solida: pasta, pasta di crema
- Consistenza, viscosità: lozione, crema, pasta

Vantaggi derivanti da un alto contenuto di acqua, da un alto contenuto di grasso, da una consistenza leggera

Significato emulsionante, connessione con i tensioattivi, saponi non saponi

Forma speciale: preparati contenenti liposomi

[\[a2.5\] deriva misure e prodotti di prevenzione appropriati dalla conoscenza delle cause scatenanti, dei sintomi e dei fattori di rischio delle malattie non trasmissibili. \(C4\)](#)

Malattie non trasmissibili la cui manifestazione può essere influenzata da misure e prodotti di prevenzione:

Pelle:

Eczemi: osservare l'igiene, mantenere il mantello acido, mantenere la barriera lipidica

Acne: evitare lo stress, rimuovere le squame cornee morte (peeling), alcol (sgrassa, è leggermente antisettico)

Scottatura solare

Prodotti di protezione solare per la profilassi, soprattutto anche prodotti doposole (per lenire la pelle)

Cappello da sole, ombrellone, occhiali da sole

Evitare le radiazioni UV

Protezione solare adattata in funzione delle esigenze di bambini, viaggiatori, sportivi.

[a2.6] descrive i vantaggi dei servizi e delle campagne di prevenzione e spiega il collegamento con la vendita di servizi. (C2)

La popolazione viene messa a conoscenza dei problemi in modo specifico. Prevenire le malattie gravi e risparmiare sui costi attraverso la diagnosi precoce e l'offerta di servizi.

Cancro della pelle (melanoma): regole ABC, macchie pigmentate che cambiano improvvisamente; altre forme di cancro della pelle



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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI (2. Semestre)
	<p>Consulenza e vendita in ambito non soggetto a ricetta (malattie cutanee)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pidocchi ▪ Verruche ▪ Micosi della pelle e delle unghie ▪ Caduta dei capelli

Possibile interfaccia con l'insegnamento di cultura generale:

- vantaggi e svantaggi dei diversi metodi di pagamento

Disturbi gastrointestinali

20 lezioni

Situazione

- Una cliente richiede un rimedio per il mal di stomaco.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Flatulenza

Sintomi: aerofagia, rilascio di gas intestinali, crampi addominali

Anatomia/fisiologia: vedere la competenza operativa b1

Patologia: cibo crudo metabolizzato dai batteri, formazione di gas, stress, bevande gassate, lassativi

Intolleranza al lattosio

Sintomi: diarrea, crampi addominali, flatulenza

Anatomia/fisiologia: ridotta concentrazione di lattasi nell'intestino tenue. Lo zucchero del latte entra nell'intestino crasso e attira l'acqua per osmosi, il lattosio viene metabolizzato dalla flora batterica con la formazione di gas. Causa: carenza di lattasi. Fattori di rischio: etnia, età. Complicazione: nessun danno alla mucosa, carenza di calcio

Celiachia

Sintomi: diarrea, vomito, flatulenza, inappetenza. Causa: il glutine è difficile da digerire e può penetrare la barriera epiteliale dell'intestino dove, negli individui predisposti, scatena una **risposta immunitaria** infiammatoria. Danni alla mucosa dell'intestino tenue, appiattimento dei villi e allargamento delle cripte. Attraverso l'ereditarietà, il genere, l'etnia. Fattore scatenante: cibi contenenti glutine. Complicazioni: inadeguata assunzione di importanti componenti nutrizionali.

Anatomia/fisiologia: digestione meccanica e chimica

Esofago, stomaco: digestione meccanica e chimica, pepsina, acido cloridrico, produzione di muco, peristalsi

Duodeno: digestione chimica: amilasi, lipasi, proteasi, acido biliare

Pancreas: funzione esocrina con amilasi, lipasi, proteasi

Fegato / cistifellea: escrezione, metabolismo, disintossicazione, vena porta, effetto first-pass, formazione della bile, sintesi del colesterolo

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Flatulenza

Prodotti: rimedi contro la flatulenza (simeticone), spasmolitici / frutti di finocchio, cumino, probiotici

Misure: rinunciare al cibo crudo

Intolleranza al lattosio

Prodotti: somministrare lattasi quando si assumono latticini, offrire prodotti senza lattosio (galenici)

Misure: adattare la dieta (evitare il lattosio, cioè i latticini)

Celiachia

Prodotti: offrire prodotti senza glutine

Misure: adattare la dieta (evitare il glutine, cioè il frumento)

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie: Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

[a3.7] spiega le tecniche e i criteri per la corretta conclusione di un colloquio di vendita e descrive le varie modalità di pagamento con i loro vantaggi e svantaggi. (C2)

Fraasi idiomatiche per concludere la vendita

Vantaggi e svantaggi dei diversi metodi di pagamento → tema trattato anche nell'insegnamento di cultura generale

Situazioni

- Un cliente ha un forte prurito tra le dita dei piedi.
- Una giovane donna con un bambino di due mesi lamenta la perdita di capelli.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Micosi ai piedi

Sintomi: tra le dita dei piedi, prurito, bruciore, arrossamento della pelle, pelle spellata, vesciche cutanee. Causa: infezione da funghi della pelle che si moltiplicano a livello cutaneo. Favorita da clima caldo e umido.

Micosi delle unghie

Sintomi: colorazione giallo-marrone dell'unghia e ispessimento. Causa: infezione da Candida. Differenziazione dalla psoriasi delle unghie.

Perdita di capelli

Sintomi: capelli che cadono.

Anatomia/fisiologia: struttura dei capelli, ciclo dei capelli e funzione dei capelli. Patologia: perdita di capelli ereditaria, perdita di capelli dopo lo stress, alopecia areata, perdita di capelli in seguito a citostatici, perdita di capelli legata all'età.

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Micosi ai piedi

Antimicotici topici: antimicotici azolici e terbinafina.

Micosi delle unghie

Antimicotici topici e sistemici (RX), cheratolitici, penne per micosi delle unghie con acidi e oli essenziali

Perdita di capelli

Prodotti: minoxidil, integratori alimentari (aminoacidi, biotina, minerali, estratto di miglio, terra diatomacea, olio di germe di grano, lievito)

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie: spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2, in particolare:

Glucocorticoidi locali: El: guarigione ritardata delle ferite, atrofia della pelle, aumento del rischio di infezione (specialmente fungina e virale) - Cl: bambini, soprattutto non in volto e non su ampie aree

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Micosi ai piedi

Prevenzione: in piscina indossare sandali da mare, asciugare bene i piedi, indossare scarpe permeabili all'aria, raccomandare antitranspiranti, lavare i calzini a temperature elevate, usare spray per scarpe

Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicinale al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicinale al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Patologie cutanee: Acne

30 lezioni

Situazioni

- Una giovane donna vuole trovare un rimedio ai suoi brufoli. L'ultima volta le è stato prescritto un prodotto che ha macchiato le sue lenzuola. Ora vuole evitarlo.
- Una cliente consegna una ricetta per medicinali per la sua grave acne
- Vorrebbe sapere se le compresse prescritte sono effettivamente più efficaci dei preparati locali già in uso
- Deve pagare personalmente i suoi medicinali in farmacia. Vuole che siano il più economici possibile e della stessa qualità.

[b1.1] descrive i possibili metodi di pagamento relativi alla copertura assicurativa del paziente (LAMal, LCA, LAINF, RBP). (C2)

Significato della LATer: definire i termini medicinali (in questo contesto significato della farmacopea), prodotti medicali, specialità farmaceutiche; distinzione dell'origine dei principi attivi, autorizzazione da parte di Swissmedic, classificazione sotto forma di elenco dei medicinali (A, B, D, E, B- e B+)
Compendio, Pharmavista, lista rossa.

Linguaggio specialistico: definizione dei termini indicazione, controindicazione, interazione, effetto indesiderato, compliance, dosaggio, dose

[b1.2] descrive i criteri e i requisiti per la verifica di una prescrizione. (C2)

Struttura della ricetta standard, ambito di validità, convalida della ricetta, abbreviazioni importanti, regole di ripetizione
Riconoscimento di varie ricette: dall'estero, dentista, veterinario, naturopatia, gestione di contraffazioni

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi:

Sistemici: retinoidi (riducono la produzione di sebo, ostacolano la cheratinizzazione), tetracicline (hanno un effetto antibiotico, uccidono i batteri), antiandrogeni (riducono la produzione di sebo)

Locali: retinoidi, acido azelaico

Altri ad azione locale: antibiotici, perossido di benzoile

Indicazioni: acne da moderata a grave

Anatomia/fisiologia: funzione delle ghiandole sebacee

Patologia: seborrea, nella pubertà favorita soprattutto dagli ormoni sessuali maschili (inibizione tramite antiandrogeni/retinoidi riducono la produzione di sebo), disturbo della cheratinizzazione (retinoidi, cheratolitici), quindi ostruzione del flusso di sebo, inclusione di batteri (trattamento con antibiotici)

Sintomi: comedoni, papule, pustole, brufoli

Gruppo di principi attivi: cheratolitici, perossido di benzoile

Indicazioni: acne lieve

Sintomi: punti neri che si trasformano in brufoli. Comparsa principalmente sul viso e sulla parte superiore della schiena.

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Retinoidi:

CI: gravidanza → teratogenicità

EI: secchezza della pelle e delle mucose, epistassi, dolori muscolari, cefalea, depressione (rischio di suicidio), tossicità epatica, fotosensibilità

Tetracicline:

EI: fotosensibilità

IA: antiacidi, preparati multivitaminici, calcio, ferro, magnesio

CI: gravidanza e bambini sotto gli 8 anni

Perossido di benzoile:

EI: maggiore fotosensibilità

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C2)

Pressione dei costi sul sistema sanitario

Tipo di prescrizione sulla ricetta (principio attivo, sic!), elenco dei generici (LAMal)

Differenze generici/originale con biodisponibilità

Motivi delle differenze di prezzo

Conseguenze per il paziente in caso di rifiuto (aumento della franchigia)

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Impiego corretto delle specialità discusse.

In particolare:

Retinoidi:

Misura precauzionale: evitare l'ipervitaminosi A, controllare i valori epatici

Integrazione della terapia: prodotti idratanti e lubrificanti, specialmente per le labbra; sostituti lacrimali per gli occhi; soluzioni saline isotoniche per il naso

Antibiotici: corretta assunzione di tetracicline, non somministrare da sdraiati o prima di andare a letto.

Antiandrogeni: assunzione solo per le donne, schema di assunzione per pillole anticoncezionali

Perossido di benzoile: sbianca il bucato

Misure: pulizia, sgrassamento e disinfezione: trattamento con tonici per il viso a base alcolica, saponi non saponi leggermente acidi; peeling per ridurre i comedoni, non schiacciarli

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Le forme galeniche permettono la somministrazione di principi attivi.

Impiego di medicinali: modalità di impiego; assorbimento, distinzione effetto locale/sistemico, effetto (distinzione causale/sintomatico); vie di eliminazione (epatica, renale, cutanea, polmonare); metabolismo

Patologie cutanee: Eczemi

20 lezioni

Situazioni

- Una cliente vorrebbe sapere se i prodotti per la cura della pelle che le ha prescritto il medico per trattare la sua neurodermite sono coperti dalla sua cassa malati.
- Per assicurarsi che la cliente utilizzi correttamente il medicamento prescritto, l'assistente di farmacia lo annota. Dopo il controllo da parte del farmacista, l'assistente di farmacia consegna il medicamento e spiega come utilizzarlo.

[b1.11] descrive i possibili metodi di pagamento relativi alla copertura assicurativa del paziente (LAMal, LCA, LAINF, RBP). (C2)

Tipi di assicurazione (LAMal, LAINF, AI, AM)

Elenco della LAMal/LCA: LS, FL, LPFA

Distinzione tra assicurazione di base e complementare

Consultare le franchigie e le limitazioni nell'elenco delle specialità

Significato della convalida CM

Infortunio: datore di lavoro, data dell'infortunio, numero dell'infortunio

Assicurazioni malattia, assicurazioni malattia per i richiedenti asilo

RBP attuale: principio del terzo garante/pagante; disposizioni tariffarie (riguarda i medicinali soggetti a prescrizione medica della LS), motivazione delle varie voci di fatturazione (per esempio controllo dei medicinali, controllo degli acquisti, tasse di sostituzione)

Limitazioni, partecipazioni ai costi EMAP → tema trattato nella competenza operativa b3 nel 2° semestre

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: glucocorticoidi topici (antiflogistici, antistaminici, immunosoppressori), antistaminici (antiallergici, con effetto calmante del prurito), anestetici locali (lidocaina), medicinali antiprurito (mentolo, polidocanolo),

altri: prodotti per la cura della pelle

Indicazioni: eczemi:

Anatomia/fisiologia: funzione di barriera, soprattutto del mantello acido ed epidermide (strato corneo): conservazione dell'umidità / strato germinale: rigenerazione cellulare

Sintomi generali: malattia infiammatoria della pelle con arrossamento, gonfiore, prurito, vesciche e pelle secca fino alla formazione di croste, squame.

Indicazioni eczema da essiccazione: Causa: pelle secca (fortemente compromessa per via di lavaggi frequenti, agenti irritanti, fattori ambientali, scarsa produzione di sebo, diabete, invecchiamento, medicinali)

Indicazioni: eczema allergico da contatto

Sintomi: reazione allergica ritardata con arrossamento della pelle, papule, edemi, vescicole con prurito. Cause: allergia di tipo IV scatenata da allergeni da contatto. Allergeni da contatto comuni: nichel, cobalto, cromo, lanolina, balsamo del Perù.

Gruppi di principi attivi aggiuntivi: immunomodulatori, acidi grassi

Indicazioni: dermatite atopica (neurodermite):

Sintomi: malattia infiammatoria cronica della pelle, comparsa sulla pelle, cause: fattori genetici, barriera cutanea alterata, fattori infiammatori e immunologici, allergie. Complicazioni: complicazioni psicosociali, superinfezioni della pelle pre-danneggiata, inoltre frequentemente asma, raffreddore da fieno, orticaria.

Ulteriori misure: evitare lo stress, tagliare le unghie corte, evitare che la pelle si secchi

Gruppi di principi attivi aggiuntivi: ossido di zinco, antimicotici, antibiotici

Indicazioni: intertrigine

Sintomi: malattia infiammatoria della pelle su superfici cutanee contigue, prurito, bruciore, dolore. Causa: continuo sfregamento di due superfici corporee contigue, umidità accumulata e calore. Fattori di rischio: sovrappeso, obesità, esercizio fisico.

Misure: scegliere forme galeniche rinfrescanti o idratanti

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antistaminici sistemici: BPH, cautela con asma, affaticamento, bocca secca

Glucocorticoidi: guarigione ritardata delle ferite, maggiore suscettibilità alle infezioni

[b1.7] descrive le norme di legge per l'etichettatura dei medicinali da dispensare. (C2)

Secondo indicazioni del QMS su: punto di consegna, identificazione del paziente, dosaggio, istruzioni per l'uso, numero di identificazione, data di consegna, data di scadenza, prezzo. Conservazione, misure di precauzione

[b1.8] descrive la necessità di una convalida da parte del farmacista. (C2)

Avviene conformemente al QMS: controllo ricetta, identificazione: paziente, medicamento, IA con l'ausilio dello storico del paziente, CI, principio del doppio controllo

Responsabilità legali in farmacia

Responsabilità del farmacista (errori di prescrizione da parte del medico, errori di convalida della prescrizione in farmacia)

Legge sulle professioni mediche: farmacista (compiti, responsabilità)

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Impiego corretto delle specialità discusse.

Integrazione della terapia: olio di enotera, prodotti trattanti per la pelle



Patologie cutanee: Psoriasi

10 lezioni

Situazione

- Una cliente desidera una crema al cortisone per la sua psoriasi nota e non capisce perché ha bisogno di una prescrizione. Desidera acquistare il prodotto ma non vuole andare appositamente dal medico per farselo prescrivere.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: derivati della vitamina D, immunomodulatori

Altri gruppi di principi attivi: glucocorticoidi topici, retinoidi (cheratolitici), prodotti per la cura della pelle

Indicazioni: psoriasi

Patologia: malattia autoimmune, alterazione delle cellule cutanee, iperproliferazione e differenziazione incompleta, dilatazione dei vasi sanguigni, migrazione delle cellule immunitarie.

Sintomi: malattia cutanea non infettiva con placche ben definite, rosso chiaro e secche, coperte da squame argentee. Su gomiti, ginocchia e cuoio capelluto. Prurito, bruciore. Complicazioni: Interessamento di articolazioni, unghie.

Cause: ereditarietà, risposta immunitaria e infiammatoria, fattori scatenanti.

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Impiego corretto delle specialità discusse.

Integrazione alla terapia: prodotti per la cura della pelle, bagni (sale marino), fototerapia

[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

Consegna in conformità con la Legge sugli agenti terapeutici, linee guida per la dispensazione urgente, situazioni di emergenza (fine settimana, servizio notturno)

Assenza del medico

Obbligo di documentazione

Presenza di contatto con il medico

Lista speciale B+ e B-

Disturbi nel tratto gastrointestinale: dispepsia, nausea, vomito, diarrea e costipazione

40 lezioni

Situazioni

- Un signore è un nuovo paziente presso una cassa malati che gli richiede di pagare i medicinali in farmacia. Sulla sua ricetta sono prescritti medicinali contro il suo mal di stomaco. Il signore si stupisce delle molte voci aggiuntive che vanno al di là della fatturazione dei prezzi dei medicinali
- Una cliente arriva con una ricetta per diversi lassativi che deve assumere prima di una colonscopia.
- Un cliente arriva con una ricetta nella quale sono prescritti il pantoprazolo e un rimedio fitoterapico a base di sostanze amare. Desidera sapere se deve continuare a prendere il suo antiacido e quanto tempo passerà prima di avvertire un miglioramento.
- A un cliente con una terapia tumorale viene prescritto un potente antiemetico. Tuttavia, non è in grado di ingoiare una compressa.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: procinetici, enzimi della digestione

Indicazioni: disturbi digestivi

Sintomi: gonfiore, dolore dell'addome superiore, malessere

Gruppi di principi attivi: antiacidi, IPP

Indicazioni: bruciore di stomaco, reflusso

Sintomi: bruciore dietro lo sterno e reflusso acido, raucedine, tosse, nausea.

Cause: debolezza sfinterica, iperacidità.

Fattori di rischio: alimenti, sostanze stimolanti, medicinali, stress, sovrappeso, gravidanza.

Gruppi di principi attivi: IPP, antiacidi, antibiotici (terapia dell'*Helicobacter pylori*)

Indicazioni: infiammazione della mucosa dello stomaco (gastrite)

Sintomi: pressione, gonfiore, dolore, inappetenza, nausea, vomito.

Causa: infezione da *Helicobacter pylori*, sostanze aggressive come alcol, analgesici (FANS), citostatici, glucocorticoidi.

Gruppi di principi attivi: soluzione di reidratazione orale, procinetici, antistaminici, potenti antiemetici

Altri gruppi: fitofarmaci (zenzero), omeopatia: *Nux vomica*, *Colchicum*, *Ipecacuanha*

Indicazioni: nausea e vomito

Sintomi: sensazione sgradevole che porta al vomito. Risposta autonoma del corpo. Protezione dal cibo tossico e non commestibile e dalle sostanze nocive. La nausea può causare pallore, battito cardiaco accelerato, sudorazione, salivazione e sensazione di freddo-caldo.

Complicazioni: disidratazione:

Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicinali (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori

Gruppo di principi attivi: antidiarroici. Inibitori peristaltici (*loperamide*), adsorbenti (carbone), soluzioni elettrolitiche, probiotici / tannini (tè nero)

Anatomia/fisiologia: significato del microbioma intestinale / processo di riassorbimento, in particolare anche l'ispessimento delle feci nell'intestino crasso

Patologia: microbioma intestinale alterato da medicinali (antibiotici), infezioni / assorbimento alterato per via di alimenti lassativi (influenza dell'osmosi), processi infiammatori

Misure: sufficiente assunzione di liquidi (preparazione di soluzioni elettrolitiche), astinenza dal cibo, dieta leggera

Indicazioni: diarrea

Sintomi: evacuazione frequente, consistenza liquida-morbida

Gruppo di principi attivi: lassativi. Lassativi osmoticamente attivi (polialcoli e sali); *Macrogol* leganti con l'acqua (PEG); agenti gonfianti, lubrificanti, lassativi da contatto (*bisacodile*) in situazioni acute / psillio, semi di lino, fichi, *antrachinoni* (foglie e frutti di senna)

Anatomia/fisiologia: significato della peristalsi intestinale

Patologia: peristalsi intestinale rallentata a causa di mancanza di movimento, medicinali (ad esempio oppiacei), gravidanza / ispessimento eccessivo, ad esempio a causa di una dieta povera di fibre

Misure: esercizio fisico, dieta ricca di fibre

Indicazioni: costipazione

Sintomi: evacuazioni meno frequenti di tre volte a settimana, consistenza grumosa e dura

Complicazioni: disturbi emorroidali, i vasi venosi nella zona dello sfintere sono ingrossati, porta a sanguinamento, prurito; ostruzione intestinale

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antiacidi: formano composti con altri medicinali che interferiscono con l'assorbimento (ferro, tetracicline)

Inibitori peristaltici

El: costipazione

Cl: non in caso di infezione, febbre

Carbone

El: fa diventare le feci nere

Agenti che causano gonfiore

El: flatulenza

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Impiego corretto delle specialità discusse.

Disturbi digestivi: stile di vita sano, esercizio fisico.

Bruciore di stomaco: alzare la testa del letto, ridurre il peso corporeo, ridurre lo stress, mangiare piccole porzioni.

Gastrite: evitare alimenti e sostanze stimolanti irritanti come alcol, fumo e caffè

Vomito e nausea: idratazione, tecniche di rilassamento, movimento leggero, piccoli pasti, agopuntura

Possibili nelle donne incinte:

Diarrea: soluzioni elettrolitiche, probiotici

Costipazione: agenti che causano gonfiore, magnesio (non consentiti: lassativi di contatto/antrachinoni)

Lattanti, bambini:

Diarrea: carbone (è anche un antidoto), soluzioni elettrolitiche (assicurarsi di assumere sufficienti liquidi, controllare il peso), probiotici, (gli inibitori peristaltici sono controindicati)

Persone che viaggiano: i cambiamenti di dieta spesso scatenano disturbi digestivi, diarrea o costipazione, profilassi con probiotici.

Cliente con dolore addominale → diarrea come risultato di una terapia antibiotica: probiotici; integratori alimentari per compensare le perdite

Diarrea/costipazione: riabilitazione intestinale con i probiotici

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Forme di somministrazione solide

Compresse: a seconda dei casi possono essere deglutite non masticate o masticate, dissolte, sminuzzate oppure trattenute nella cavità orale; questione della divisibilità. Fabbricazione (per compressione di polvere, granulati con elevata pressione), eccipienti (riempitivo spesso lattosio, legante, disintegrante, lubrificante) Vantaggi (assunzione semplice, rapida, discreta, buona conservazione, quantità definita di principio attivo), svantaggi (problemi di deglutizione, ritardata insorgenza dell'effetto), rivestimento per controllare il rilascio del principio attivo (soprattutto resistenza ai succhi gastrici), mascheramento del gusto

Compresa effervescente: viene immersa nell'acqua prima dell'ingestione formando una soluzione o una sospensione, l'effetto effervescente si ottiene tramite una reazione chimica che produce anidride carbonica. Eccipienti (dolcificanti, leganti, conservanti, coloranti). Vantaggi: azione rapida (indicata in caso di difficoltà di deglutizione), svantaggi (meno discreta, l'acqua è necessaria, da proteggere dall'umidità, il gusto può essere un problema), divisibilità

Capsula rigida: l'involucro della capsula è costituito da gelatina o cellulosa, l'interno è costituito da un principio attivo e da un riempitivo come lattosio, mannitolo, amido e lubrificanti. Fabbricazione (le capsule sono costituite da un corpo e un involucro e sono riempite con polveri, granulati, pellet, microcompresse o preparati semisolidi). Vantaggi: discreta, facile da assumere, buona conservazione, sapore oppure odore sgradevole sono racchiusi dalla capsula. Svantaggi: difficoltà di deglutizione, azione ritardata. Alcune capsule possono essere aperte. Ingestione delle capsule: assumere le capsule con acqua.

Capsule morbide: sono formate da un involucro con un contenuto liquido o semisolido. L'involucro è costituito da gelatina. Produzione più complicata delle capsule rigide. Le capsule morbide possono essere ingerite facilmente, il contenuto è già dissolto. Il gusto o l'odore sgradevole sono mascherati. Forma speciale: capsula masticabile

Polvere/granulati: Definizione: granelli solidi e secchi, i granulati contengono principio attivo ed eccipienti. Distinzione granulati effervescenti, granulati rivestiti, granulati gastroresistenti, granulati con rilascio modificato del principio attivo. I granulati sono importanti per la produzione di compresse o il riempimento di capsule. I granulati possono essere sciolti in bocca, masticati, deglutiti o dissolti o sospesi in acqua. Svantaggi: imprecisione nel dosaggio.

Gomme da masticare: preparazioni monodose contenenti una massa a base di gomma da masticare. Il principio attivo viene rilasciato durante la masticazione.

Compresse solubili: compresse non rivestite che si dissolvono in bocca. Vantaggio: assunzione senza acqua in caso di deglutizione difficoltosa; svantaggio: le compresse non vengono premute fuori dal blister

Compresse sublinguali: Vantaggio: rapida azione, assorbimento attraverso la mucosa orale

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Competenza operativa c3: Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.

L'assistente di farmacia esegue secondo le istruzioni del farmacista le attività mediche (primo soccorso, trattamento delle ferite) e le terapie in modo autonomo o sotto la responsabilità del farmacista, in funzione della situazione, e documenta la procedura in base alle disposizioni interne. Pianifica l'after care e la prevenzione delle complicazioni secondo le disposizioni. L'assistente di farmacia rispetta le norme di legge e gli standard operativi di igiene, tutela della salute e sicurezza.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI (5. Semestre)
Trattamento delle ferite <ul style="list-style-type: none"> ▪ Red flags (ferite) ▪ Responsabilità (trattamento delle ferite) ▪ Esecuzione del trattamento delle ferite ▪ Igiene, sicurezza e tutela della salute ▪ Trattamenti successivi e Follow-up 	Azioni mediche <ul style="list-style-type: none"> ▪ Associazione Samaritani BLS AED ▪ Materiale per bendaggi ▪ Misure igieniche e di sicurezza ▪ Condizione della ferita e cura della ferita

Trattamento delle ferite

20 lezioni

Situazioni

- Un bambino è appena caduto dalla bicicletta e ora presenta abrasioni sulle mani e su un ginocchio.
- Un signore anziano è caduto dalle scale e ora ha un livido in testa, sanguina dal ginocchio e la caviglia gli duole molto.
- Una donna chiama la farmacia: stava facendo la marmellata e, mentre la stava travasando, il cucchiaino le è scivolato di mano e una gran quantità di marmellata le è schizzata sull'avambraccio.

[c3.1] descrive le norme di legge relative alla responsabilità e allo svolgimento di attività mediche. (C2)

Requisiti legali e in termini di spazio per l'esecuzione di attività mediche (trattamento delle ferite, primo soccorso, vaccinazioni)

[c3.2] spiega le norme in materia di igiene, sicurezza e tutela della salute durante lo svolgimento delle attività mediche. (C2)

Igiene

Definizione dei termini (igiene, pulizia, disinfezione, sterilizzazione, settico, asettico, igiene personale, igiene sul lavoro).

Gestione dei rifiuti (materiali comuni, rifiuti medici/infettivi)

Sicurezza e protezione della salute per clienti e farmacia specializzata (opuscolo Suva 2869/20)

Rischio di infezione attraverso il contatto con fluidi corporei (sangue, pus, secrezioni di ferite, saliva) e possibili misure preventive

Misure immediate dopo il contatto con sangue e fluidi corporei contenenti sangue secondo l'opuscolo SUVA 2865:

Ferite da punta, tagli, graffi, morsi: lavare la ferita con acqua e sapone. Disinfezione, per esempio con alcol al 70%.

Spruzzi sulle mucose (bocca, naso, occhi): sciacquare con abbondante acqua o soluzione salina.

Contatto con la pelle danneggiata (ulcerazione, esantema, ecc.): lavare con acqua e sapone. Disinfezione, per esempio con alcol al 70%.

Manipolazione di oggetti affilati

Rischio di ferite da taglio durante le iniezioni con piano d'emergenza. Iniziare immediatamente la profilassi post-esposizione all'HIV come richiesto dalla situazione. Monitoraggio dello stato di vaccinazione contro l'epatite B.

[c3.5] riconosce e descrive i diversi tipi di ferite e le loro possibilità di trattamento (medicazione) (C2)

Tipi di ferite:

Lesioni con emorragie minori: abrasioni, graffi, ferite da schiacciamento, ustioni da calore o acidi, necrosi

Lesioni con forte emorragia: ferita da taglio, punta, morso

Ferite termiche: ustioni, congelamento

Ferite chimiche: acidi/soluzioni alcaline

Ferite croniche: decubito, ulcera crurale

Coperture per ferite: problema di adesione con la secrezione della ferita

In caso di piccole emorragie: cerotti, compresse di garza con e senza rivestimento, pellicole, idrocolloidi

In caso di forti emorragie: bendaggio assorbente, bendaggio a compressione

Fissaggi: strisce di chiusura delle ferite, cerotti adesivi, bende di garza, bende elastiche, nastri

[c3.6] distingue tra i diversi tipi di ferite e definisce le misure da adottare per il loro trattamento d'emergenza. (C4)

[c3.7] distingue vantaggi e svantaggi dei materiali appropriati per il trattamento acuto delle ferite e, sulla base di ciò, definisce l'uso dei materiali. (C4)

Abrasioni:

Sintomatologia: sanguinamento puntiforme, doloroso, secrezione della ferita.

Trattamento: pulizia della ferita, disinfezione, cerotto spray, compresse impregnate di pomata, vaccinazione antitetanica

Ferite da taglio:

Sintomatologia: lesioni a muscoli, tendini, nervi, vasi sanguigni

Trattamento: pulizia e ispezione della ferita, sutura chirurgica della pelle.

Ferite da morso:

Sintomatologia: combinazione di ferita da punta, contusione e lacerazione

Trattamento: ferita contaminata, risciacquo antisettico, profilassi antibiotica, vaccino antirabbico

Ustione

Sintomatologia: ustione di 1°, 2° e 3° grado

Trattamento: raffreddamento della ferita, rimozione del tessuto necrotico, copertura non aderente della ferita, terapia del dolore

Ustioni da acido

Sintomatologia: dolore, emorragie. Per l'occhio: riduzione del visus

Trattamento: risciacquo sufficiente

Vescicole

Sintomatologia: vescicola piena di liquido

Trattamento: non forare la vescicola, cerotto idrocolloidale per vescicole

Complicazioni ad alto rischio di infezione: sepsi, tetano (in tal caso raccomandare la vaccinazione)
Ferite in pazienti di gruppi speciali: persone che assumono anticoagulanti/diabetici/persone immunodepresse

Misure:

Arresto di emorragie: alginati, bendaggi a compressione

Pulizia della ferita: soluzione fisiologica, soluzione di Ringer

Disinfezione della ferita: octenidina, clorexidina, iodopovidone, argento (generalmente non adatto alla disinfezione delle ferite: alcol)

Favorire la guarigione delle ferite: processo di guarigione delle ferite, sostanze: dexpantenolo, acido ialuronico, vitamina A/prevenzione delle cicatrici, sostanze: glucocorticoidi, silicone, protezione solare

Per la scelta della copertura della ferita

In particolare, per le ustioni: a seconda del grado di ustione (1-4) e dell'area ustionata (regola del palmo della mano) / raffreddamento (ad esempio in caso di scottature solari scegliere una forma galenica appropriata), copertura, eventualmente disinfezione (composto di argento)

[c3.8] spiega le procedure e il significato medico del Basic Life Support in situazioni di emergenza; spiega i diritti e i doveri dei soccorritori. (C2)

Misure di BLS attuali (dare l'allarme, uso del defibrillatore, RCP, ventilazione)

Pronto intervento: l'articolo 128 del codice penale richiede che l'assistenza sia fornita ove ragionevole

Campo di competenze operative d: Gestione dei medicinali e degli altri prodotti

Competenza operativa d1: Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.

L'assistente di farmacia controlla e segue le scorte a magazzino di prodotti e medicinali e ne osserva i dati di vendita. Su questa base, farà scattare gli ordini necessari per garantire che la merce sia pronta per la vendita. Ottimizza le scorte in base alla domanda e all'offerta. Agisce in modo indipendente secondo le disposizioni operative.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
Completare un ordine giornaliero <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordine dal grossista ▪ Disposizioni speciali per gli ordini ▪ Magazzino 	

Ordinazioni speciali in Svizzera e all'estero

10 lezioni

Situazioni

- Una cliente desidera un medicamento/prodotto che non è in magazzino.
- Un cliente desidera un medicamento/prodotto che può essere ottenuto solo all'estero.

[d1.1] descrive i principi della gestione della merce, le caratteristiche di un sistema di gestione della merce basato su software ed elenca le soluzioni disponibili nel settore. (C2)

Organizzazione ordinazioni
Registrazione entrata/uscita
Panoramica delle soluzioni settoriali disponibili

[d1.2] utilizza un esempio per descrivere l'importanza della data di ordinazione ottimale ad es. per i prodotti stagionali e le condizioni speciali di ordinazione ecc. (C2)

Fattori che influenzano il momento dell'ordine (disponibilità di vendita, ritmo di ordinazione/tempo di ordinazione, offerta e domanda, giacenza/stock minimo, stock in magazzino/rotazione delle scorte, vendite erate/fondi di magazzino, sconti di acquisto/condizioni di acquisto)

[d1.3] descrive il flusso di medicinali e prodotti dal produttore alla farmacia, i parametri critici e la consegna e gli effetti sulla disponibilità alla vendita. (C2)

Catena di distribuzione
Prodotti alternativi/prodotti sostitutivi
Ritmo/momento di ordinazione
Tempi di consegna/disponibilità
Requisiti legali
Dazi doganali, rimborso IVA

[d1.7] spiega le basi, la procedura e l'obbligo di documentazione per gli ordini all'estero. (C2)

Specifiche interne
OAM (Ordinanza sull'autorizzazione dei medicinali), obbligo di documentazione
Sistema di gestione della qualità (QMS)

Controllare e/o ottimizzare la gestione delle scorte

10 lezioni

Situazioni

- In farmacia viene effettuato un inventario delle scorte secondo le specifiche.
- Le viene richiesto di esaminare criticamente i processi di gestione delle scorte.

[d1.1] descrive i principi della gestione della merce, le caratteristiche di un sistema di gestione della merce basato su software ed elenca le soluzioni disponibili nel settore. (C2)

Ottimizzazione della gestione delle scorte
Monitoraggio delle scorte in magazzino
Confrontare le disposizioni operative e identificare i punti in comune

[d1.2] utilizza un esempio per descrivere l'importanza della data di ordinazione ottimale ad es. per i prodotti stagionali e le condizioni speciali di ordinazione ecc. (C2)

Fattori che influenzano lo stoccaggio (per esempio offerta e domanda, sconti/condizioni di acquisto)

[d1.3] descrive il flusso di medicinali e prodotti dal produttore alla farmacia, i parametri critici e la consegna e gli effetti sulla disponibilità alla vendita. (C2)

Rotazione delle scorte/durata dello stock
Scorte in magazzino
Locali di stoccaggio/dimensioni del magazzino, strutture di stoccaggio speciali

Competenza operativa d2: Ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti.

L'assistente di farmacia riceve le consegne di medicinali e prodotti. Ne verifica la conformità e la completezza in base all'ordine, controlla le date di scadenza, lo stato e il confezionamento dei medicinali e dei prodotti e il rispetto della catena del freddo.

Conserva i prodotti e i medicinali consegnati secondo il principio «first expired, first out» (FEFO), si assicura che siano conservati in modo adeguato in base al prodotto e controlla in particolare le condizioni di conservazione.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
<p>Elaborare la ricezione delle merci dell'ordinazione giornaliera</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accettazione della consegna ▪ Gestione/ stoccaggio di determinati prodotti ▪ Sistema di gestione operativa 	

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- Diritto contrattuale, diritto delle obbligazioni, notifica di vizi
- Imposta sul valore aggiunto (IVA)

Preparare la consegna

20 lezioni

Situazioni

- Il grossista consegna i medicinali e i prodotti ordinati. Deve ricevere, controllare, etichettare e conservare correttamente la consegna.

[d2.1] descrive la procedura delle fasi di lavoro, tra cui l'elaborazione amministrativa, la consegna dei medicinali e i loro risultati. (C2)

Ricezione delle merci (controllo merci (controllo esterno))
Documenti di accompagnamento (bollettino di consegna, polizza di carico, fattura)
Confronto ordine/consegna/fattura
Registrazione nel sistema di gestione della merce
Predisposizione per la distribuzione secondo i locali di stoccaggio
Obblighi legali per le merci in arrivo (obbligo di ispezione, obbligo di notifica, obbligo di conservazione; sistema di gestione della qualità)

[d2.3] spiega la procedura e le regole da rispettare per l'esecuzione di consegne non corrette. (C2)

Controllo delle merci (controllo interno/difetti palesi e nascosti)
Procedura di restituzione/sostituzione
Responsabilità per danno da prodotti in caso di difetti
Notifica di vizi (formale/sostituzione, riduzione, restituzione)

[d2.4] descrive le condizioni di conservazione, le norme di conservazione e la manipolazione dei medicinali e dei prodotti durante la loro conservazione in conformità ai requisiti di legge e alle informazioni fornite dai produttori. (C2)

Principi di stoccaggio (sistema di gestione della qualità, requisiti legali)
FIFO/FEFO
Locali di stoccaggio (posizione, sicurezza, accessibilità)
Condizioni di stoccaggio/rischi di stoccaggio (mantenimento della catena del freddo, protezione da calore, luce, polvere, furto)
Cura del prodotto
Stoccaggio dei resi secondo il QMS

[d2.5] descrive le norme per la conservazione di sostanze stupefacenti speciali secondo la legge sugli stupefacenti. (C2)

Locali di stoccaggio (posizione, sicurezza, accessibilità)
Condizioni di stoccaggio/rischi di stoccaggio
Principi per lo stoccaggio dei resi

[d2.6] spiega le linee guida, le basi e la procedura di determinazione dei prezzi e calcola i prezzi di vendita dei farmaci con esempi. (C3)

Calcolo del prezzo (sconto, costi di acquisto e generali, profitto)
Determinazione dei prezzi/prescrizioni LAMal (OITAT)

Determinazione dei prezzi (orientamento alla domanda, concorrenza in Svizzera e all'estero, costi, profitto)
Tipi di prezzo (civetta, indicativi, astronomici, determinazione dei prezzi, prezzi psicologici)
Fattori di strutturazione del prezzo
Ordinanza sull'indicazione dei prezzi
Strutturazione del prezzo per prodotti leggermente danneggiati/difettosi che vengono venduti ai clienti con uno sconto

[d2.7] spiega il significato dell'IVA e lo calcola con esempi tratti dalla pratica quotidiana. (C3)

Assoggettamento aliquote IVA

1° anno di apprendistato, 2° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> Allergia 	10
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> Apparato digerente <ul style="list-style-type: none"> Impiego di Ceres, fitoterapia, spagirica per tutte le malattie del tratto gastrointestinale affrontate Otorinolaringoiatra <ul style="list-style-type: none"> Afte, gengiviti, mal di gola Rinite, raffreddore da fieno, rinite secca Tappo di cerume Apparato locomotore <ul style="list-style-type: none"> Lesioni da sport, crampi muscolari 	15 15 10
a4 Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento in caso di reclami 	10
b1 Mettere a disposizione i medicamenti come da prescrizione , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> Dolori <ul style="list-style-type: none"> Gruppi di principi attivi Analgesici ad azione periferica, analgesici ad azione centrale, triptani, agenti vasoregolatori Legge sugli stupefacenti, LATer, medicinali liquidi Otorinolaringoiatra <ul style="list-style-type: none"> Gruppi di principi attivi Antibiotici (sistemici, locali), vasocostrittori (locali, anche sistemici), glucocorticoidi, fitoterapici, FANS Applicazioni nasali e otologiche, inalazione Apparato locomotore <ul style="list-style-type: none"> Gruppi di principi attivi Bisfosfonati, ormoni, micronutrienti, antinfiammatori sistemici, antiartritici, medicinali per la gotta, FANS locali, miorilassanti, fitoterapici Allergia <ul style="list-style-type: none"> Gruppi di principi attivi Antistaminici (sistemici, locali), glucocorticoidi (locali, sistemici), adrenalina 	25 30 25 10
b2 Mettere a disposizione, preparare i medicamenti ordinati e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> Verifica dell'ordinazione e dei requisiti legali per l'approvvigionamento e la spedizione 	5
b3 Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.	<ul style="list-style-type: none"> Assunzione dei costi 	5
c1 Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> Algoritmi e red flags sugli argomenti trattati nelle competenze operative a e b del 1° e 2° semestre 	20
d1 Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del magazzino Controllo e/o ottimizzazione della gestione delle scorte 	5 5
d3 Restituire o smaltire in quanto rifiuti i medicinali e i prodotti non utilizzati o scaduti e i lotti richiamati.	<ul style="list-style-type: none"> Ritiro di vecchi medicinali Ritiro dei prodotti, smaltimento dei medicinali, richiamo dei lotti 	5 5

d4 Conservare, utilizzare, vendere e smaltire come rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> Conservazione e gestione corretta dei prodotti chimici 	20
e1 Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli pazienti.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborazione del dossier del cliente 	10
e3 Preparare e presentare i medicinali e prodotti per la vendita.	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e/o implementazione delle promozioni di vendita, presentazione delle merci 	10

Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

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

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

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

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI
<p>Condurre sessioni di consulenza sulla promozione della salute e sulla prevenzione delle malattie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessità più frequente nel campo della promozione della salute e della prevenzione delle malattie ▪ Esecuzione della consulenza ▪ Raccomandazioni appropriate 	<p>Consulenza e vendita nella prevenzione della salute e delle malattie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenzione del tabagismo ▪ Consigli di viaggio ▪ Consulenza solare ▪ Consulenza nutrizionale

Allergia

10 lezioni

Situazioni

- Un cliente ha paura delle vespe perché teme di avere una reazione allergica a una puntura. Desidera sapere cosa può fare per prevenire le allergie.

[a2.5] deriva misure e prodotti di prevenzione appropriati dalla conoscenza delle cause scatenanti, dei sintomi e dei fattori di rischio delle malattie non trasmissibili. (C4)

Sintomi di allergia: eczema localizzato (eczema da contatto) o sistemico (orticaria); aumento della secrezione, dolore, prurito (occhi, naso); dispnea, collasso circolatorio (shock anafilattico)

Anatomia/fisiologia: funzione del sistema immunitario (gli antigeni scatenano la reazione immunitaria → immunità: macrofagi, produzione di anticorpi, mastociti)

Patologia: sensibilizzazione da allergeni, reazione allergica immediata/reazione allergica tardiva

Fattori di rischio: gli allergeni sono pollini (erbe, fiori, anche dagli alberi), peli di animali (saliva), escrementi di acari della polvere, veleno di insetti (api, vespe), medicinali, stimoli fisici, fattori psicologici

Misure di prevenzione: evitare gli allergeni → test allergologici per riconoscerli, osservare il calendario dei pollini (tenere i pollini lontani soprattutto dalla camera da letto, dopo essere stati all'aperto sciacquare il naso, gli occhi, cambiare i vestiti, lavare i capelli), escrementi degli acari della polvere (ambiente senza polvere, coprimaterassi speciali)/per il kit di emergenza vedere la competenza operativa b / il rischio di allergie diminuisce se la persona è stata allattata al seno da bambino il più a lungo possibile (almeno 3 mesi)

→ la congiuntivite allergica è trattata nella competenza operativa a3, 2°anno di apprendistato, 3° semestre

[a2.8] sviluppa argomentazioni per motivare e convincere i clienti ad aderire alle misure di promozione della salute o di prevenzione in modo costante e a lungo termine. (C3)

Applicazione continua o a breve termine delle misure di promozione della salute (si tratta di aiutare i clienti a prendere decisioni sensate per la loro salute o di fare offerte mirate, permettendo e promuovendo la consapevolezza della salute dei clienti)

Indicare la possibilità di desensibilizzazione (immunoterapia specifica, iposensibilizzazione)

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI (2. Semestre)
	Consulenza e vendita senza ricetta in ambito di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Malattie della pelle ▪ Dermocosmesi

Apparato digerente

15 lezioni

Situazioni

- Una cliente richiede un rimedio per il mal di stomaco, ma a base vegetale.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Dolori addominali: rivedere tutte le patologie affrontate nel 1° semestre relative all'impiego di prodotti fitoterapici o di medicina complementare

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Fondamenti di fitoterapia

Prodotti medicinali a base di erbe ottenuti da parti essiccate di piante come foglie, fiori, cortecce o radici. I fitofarmaci sono miscele di più elementi e sono composti da diverse sostanze. L'efficacia deriva dalla complessa interazione degli ingredienti. La terapia si basa su gruppi di principi attivi (oli essenziali, alcaloidi, glicosidi, tanini, sostanze amare, saponine, mucillagini). Descrizione dei gruppi di principi attivi. Assegnazione ai medicinali. Vengono somministrati sotto forma di droghe grezze, miscele di tè ed estratti. Lavorati sotto forma di gocce, compresse, medicinali semisolidi

Prodotti per tutte le patologie del tratto gastrointestinale affrontate nel 1° semestre

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie: spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Esigenze specifiche: medicinali considerati biologici, ecologici, che attivano i poteri di autoguarigione

Filosofia Ceres delle tinture madri

Fondatore, essenza e segnatura delle piante medicinali (odore, sapore, colore, forma, struttura, consistenza, durata di vita). Preparazione di tinture: coltivazione, lavorazione delle piante, macinatura al mortaio (le informazioni della pianta vengono trasferite al solvente), maturazione (l'energia viene armoniosamente completata e amplificata). Dosaggio standard. Principi di azione materiali e immateriali. Principi di azione immateriali (energia: emozioni e sensazioni, muove la nostra psiche, informazione: principio spirituale, principio attivo diluito omeopaticamente). Principio materiale: principi attivi delle piante. Ceres combina i tre principi di azione. Selezione delle piante secondo le stesse indicazioni degli altri rimedi vegetali, inoltre secondo la natura della pianta (relazione con la pianta). Dosaggio normale

Crampi addominali, disturbi digestivi: Ceres Taraxacum, Gentiana, Cynara

Filosofia spagirica:

Definizione del termine spagirico. Principio e fondatore. Spiegazione del meccanismo d'azione (livello materiale: determinate sostanze hanno un chiaro effetto sul corpo). Impiego dell'essenza (dosaggio: condizioni acute e croniche e per età, uso interno/esterno). Reazioni alla terapia (peggioramento iniziale) Differenziazione gemmotherapia (macerati di glicerolo dalle gemme)

Le miscele spagiriche sono composte individualmente.

Proposta: miscela di Salvia officinalis, Matricaria, Arnica montana per faringite, afte

Otorinolaringoiatra

15 lezioni

Situazioni

- Un cliente lamenta dolori alla bocca.
- Un cliente compra per la seconda volta uno spray (contenente vasocostrittori) contro il suo raffreddore.
- Una cliente si lamenta di una sensazione di pressione nell'orecchio, accompagnata da problemi di udito.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Disturbi orali: afte, gengiviti, mal di gola

Sintomi: dolori, gonfiore, ulcerazione, formazione di lesioni nella zona della bocca e della gola

Patologia: Sostanze irritanti e vari agenti patogeni scatenano l'infiammazione; le gengive infiammate si ritirano → «denti sensibili», paradontosi

Rinite, raffreddore da fieno (rinite allergica)

Sintomi: aumento della secrezione acquosa-mucosa, gonfiore della mucosa nasale, prurito (starnuti)

Anatomia/fisiologia: preparazione della respirazione pulendo le ciglia vibratili, inumidendo e riscaldando le mucose; senso dell'olfatto

Patologia: i fattori scatenanti sono spesso virus del raffreddore/raffreddore da fieno: reazione allergica al polline di erbe, alberi; peli di animali; escrementi di acari

Complicazioni: cambiamento dei piani

Rinite secca

Sintomi: secchezza delle mucose nasali, sanguinamento, croste

Anatomia/fisiologia: vedere rinite

Patologia: l'aria secca e fredda secca la mucosa; l'uso frequente di vasocostrittori crea direttamente secchezza, influisce sulla mucosa e sull'impiego di altri medicinali

Tappo di cerume

Sintomi: ipoacusia unilaterale, dolori all'orecchio

Anatomia/fisiologia: (vedere la competenza operativa b)

Patologia: il canale uditivo è bloccato dal cerume

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Disturbi orali: afte, gengiviti, mal di gola:

Prodotti: antisettici (clorexidina), anestetici locali (lidocaina), antiflogistici (flurbiprofene, locale; analgesici sistemici), prodotti idratanti (glicerina, acido ialuronico, soluzioni saline) /salvia (astringente, anestetico locale), chiodi di garofano (anestetico locale), echinacea, malva

Misure: igiene orale

Rinite:

Prodotti: vasocostrittori (xilometazolina, fenilefrina/locale, sistemica), oli essenziali

Misure: risciacqui con soluzioni saline isotoniche o ipertoniche; impiego di preparati somministrati per via nasale, applicazioni a getto con pressione di spruzzo variabile

Raffreddore da fieno:

Prodotti: antistaminici (locali, sistemici)/foglie di farfaraccio, olio di cumino nero, ectoina

Misure non farmacologiche: evitare gli allergeni, tenere i vestiti fuori dalla camera da letto, lavare i capelli → vedere anche a2.5

Risciacqui con soluzioni saline (isotoniche o ipertoniche)

Rinite secca:

Prodotti: dexpanthenolo, acido ialuronico, aloe vera

Misure: umidificazione con soluzioni saline isotoniche

Tappo di cerume:

Prodotti: sostanze emollienti del cerume

Misure: igiene dell'orecchio, ammorbidire il tappo, sciacquare con acqua

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie: spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2, in particolare:

Vasocostrittori

El locali: provocano forte secchezza, cambiamento della mucosa, assuefazione

El sistemici: disturbi del sonno, irrequietezza

CI sistemici: ipertensione

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Possibili nelle donne incinte:

Rinite: preferire soluzioni saline, eventualmente vasocostrittore locale

Lattanti, bambini:

Rinite: preferire soluzioni saline, aspiratori nasali per i neonati

Persone anziane:

Vasocostrittori: attenzione all'ipertensione

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Un cliente lamenta dolori alla bocca:

Prodotti per l'igiene orale: spazzolini (il più possibile morbidi), spazzolini interdentali, filo interdentale, dentifrici (con fluoro, maggiore abrasività per denti più bianchi), soluzioni di risciacquo (con fluoro, antisettiche)

Impiego frequente di vasocostrittori:

Soluzioni saline isotoniche o ipertoniche come alternativa o da alternare, raccomandare prodotti con additivi che proteggono le mucose (dexpanthenolo, acido ialuronico, aloe vera)



Situazioni

- Un cliente desidera un rimedio per il dolore alle gambe

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Lesioni da sport

Sintomi: dolori, edema, ematoma, crampi muscolari (dolori intermittenti che influiscono temporaneamente sulla mobilità)

Anatomia/fisiologia: ossa dello scheletro (polpaccio, tibia, femore; bacino; radio, ulna, omero; colonna vertebrale, costole, scapola, clavicola; ossa craniche); struttura ossa tubolari (funzione spongiosa ossea, midollo osseo); mobilità attraverso le articolazioni (i legamenti collegano le ossa, la cartilagine riduce l'attrito), trasmissione della forza (i tendini collegano i muscoli striati con le ossa)

Patologia: le sollecitazioni eccessive nello sport portano a contusioni, fratture ossee, scivolamento di articolazioni, spostamenti nell'ambito di un'articolazione, distorsione, lussazione; infiammazioni di legamenti o tendini; logoramento delle articolazioni; tensione e strappo delle fibre muscolari; insorgenza di indolenzimento muscolare

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Lesioni da sport:

Prodotti: FANS locali anche sistemici, eparinoidi/arnica, consolida/oli essenziali (specialmente quelli riscaldanti) per massaggi

Misure:

in caso acuto: freddo, regola pausa, ghiaccio, compressione, sollevamento
situazioni croniche muscolatura: caldo

Crampi muscolari:

Prodotti: magnesio

Misure: bere molto (bevande sportive isotoniche)

Patologia: carenza di magnesio, ad esempio negli atleti (sudorazione)

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie: spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Magnesio:

El: diarrea possibile

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Lesioni da sport:

impacchi freddi in situazioni acute o caldi, in particolare in caso di tensione muscolare anche prodotti per il massaggio (oli essenziali) (vedere competenza operativa b)

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Lesioni da sport: arnica, Rescue (preparazione di emergenza dei fiori di Bach)

Crampi muscolari, crampi addominali: sali di Schüssler n. 7

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

L'assistente di farmacia accetta le reazioni e i reclami dei clienti e li chiarisce con domande mirate. Valuta il reclamo, chiarisce le possibili varianti di soluzione, le discute con i clienti e concorda con loro una soluzione adeguata, costruttiva e consensuale.

L'assistente di farmacia affronta le difficoltà e i conflitti in modo calmo e ponderato. Reagisce con comprensione, competenza e si impegna a trovare una soluzione individuale e accettabile per la situazione. Il suo comportamento rimane oggettivo e cordiale. Decide nel suo ambito di competenza in base alle disposizioni operative.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI (2. e 3. Semestre)
Gestire in modo professionale i reclami <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee guida interne per la gestione dei reclami ▪ Ricezione del reclamo ▪ Individuazione di possibili soluzioni ▪ Documentazione interna della farmacia (gestione degli errori) 	Gestione dei reclami <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione alla gestione dei reclami semplici (2° semestre) ▪ Approfondimento della gestione dei reclami (3° semestre) ▪ Ascoltare e spiegare ▪ Prevenire i reclami

Comportamento in caso di reclami

10 lezioni

Situazioni

- Un cliente ha comprato un prodotto in fretta e furia il giorno prima, ma non si è reso conto che erano compresse finché non è arrivato a casa. Tuttavia, ha problemi a deglutire le compresse e preferirebbe avere compresse effervescenti. Vorrebbe sostituire il prodotto.

[a4.1] spiega le possibili caratteristiche di identificazione e le cause delle contestazioni e dei reclami dei clienti (C2).

Reclami giustificati
Reclami non giustificati
Reclamo «tacito»

[a4.2] spiega, con un esempio concreto tratto dalla pratica, come trattare i reclami e i passi più importanti per affrontarli. (C2)

Comportamento corretto: tacere, ascoltare, scusarsi, reagire il più rapidamente possibile
Riconoscere un comportamento scorretto: nessuna giustificazione, aggressione, accusa

[a4.3] spiega i vantaggi e le possibilità di un'elaborazione orientata alla soluzione di contestazioni e reclami e ne ricava misure per mantenere la soddisfazione del cliente (riparazioni, apparecchi sostitutivi, tempi di consegna, ecc.) (C4)

Condizioni per la sostituzione
Prodotti che possono essere riparati (ad esempio, possibilità di sostituire la batteria)
Chiara informazione al cliente sull'ulteriore procedura, prevenzione dei malintesi
Possibilità di scusarsi (regali, campioni, consegne gratuite)

Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicinale al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicinale al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Dolori

25 lezioni

Situazioni

- Una paziente si presenta con una prescrizione di dimissione dall'ospedale per paracetamolo 1g, fino a 4 volte al giorno e metamizolo a seconda delle necessità 2-2-2-2.
- Un cliente vuole comprare 3 confezioni di un preparato di ibuprofene senza obbligo di ricetta.
- Su una ricetta sono prescritti rispettivamente una confezione di gocce di tramadolo e di cerotti di fentanil.
- Un paziente ha una ricetta per uno spray nasale per l'emicrania. Il paziente desidera inoltre sapere cosa potrebbe fare preventivamente contro la sua emicrania.

[b1.5] cita le consuete fonti d'informazione aggiornate e specifiche per argomento ed elenca e spiega la classificazione dei medicinali e il loro significato per la dispensazione dei medicinali. (C2).

Ricetta per stupefacenti: struttura di una ricetta, restrizioni alla dispensazione, durata di validità, possibilità di ripetizione, controllo delle merci in entrata e in uscita, condizioni di ordinazione, consegna e stoccaggio

LATer: decisione di approvazione basata sul dosaggio per unità/confezione, galenica, indicazioni

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: analgesici ad azione periferica: Inibitori della sintesi delle prostaglandine/FANS, effetto analgesico, antiflogistico, antipiretico

Principi attivi: acido acetilsalicilico, ibuprofene, diclofenac, naprossene, acido mefenamico, paracetamolo (senza effetto antiflogistico)

Indicazioni: principalmente dolori acuti come cefalea, mal di denti, dolore agli arti, dismenorrea

Anatomia/fisiologia: insorgenza del dolore (le prostaglandine e altri mediatori del dolore si legano ai recettori del dolore, innescano uno stimolo nervoso che viene trasmesso al cervello e interpretato in questa sede)

Patologia: differenziazione del dolore di nuova insorgenza dal dolore noto, in base all'intensità, all'influenza sulla qualità della vita

Sintomi: dolore sordo, lancinante, unilaterale, pulsante con intensità variabile

Principio attivo: il metamizolo ha anche un'azione spasmolitica

Gruppo di principi attivi: analgesici ad azione centrale: oppiacei, e oppioidi hanno un effetto analgesico

Principi attivi: morfina (BM), fentanil (BM), ossicodone (BM), tramadolo

Indicazioni: dolori molto forti, dolori tumorali, 2° e 3° livello di analgesia, se l'efficacia periferica non è sufficiente

Anatomia/fisiologia: la soglia del dolore individuale determina la sensibilità al dolore. La soglia del dolore viene aumentata

Gruppo di principi attivi: triptani

reagiscono con i recettori della serotonina (influenzano il tono vascolare nel cervello)

Indicazioni: emicrania durante il dolore, non durante l'aura (precursore)

Anatomia/fisiologia: i fattori scatenanti (ormoni, stress, cambiamenti), così come la serotonina, influenzano il tono dei vasi sanguigni

Sintomi: aura con/senza dolore con irritazioni neurologiche (irritazioni visive, uditive, sensoriali) seguite da dolore (pulsante, palpitante, semi o bilaterale) che di solito dura fino a un massimo di 72 ore

Gruppo di principi attivi: agenti vasoregolatori (determinati antipertensivi (vedere 3° anno di apprendistato), magnesio), determinati antiepilettici

Indicazioni: profilassi dell'emicrania

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

FANS in generale:

CI: ulcere gastriche e intestinali, asma grave, insufficienza renale; gravidanza, specialmente nell'ultimo trimestre

IA: con anticoagulanti

Paracetamolo:

utilizzabile nelle donne incinte (ma con estrema parsimonia)

Bambini/neonati in dosi adeguate

CI: danno epatico preesistente

IA: con alcol, poiché quest'ultimo aumenta l'effetto epatotossico

Ibuprofene:

in un dosaggio appropriato per i bambini a partire dai 6 mesi

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Paracetamolo: rispettare la dose massima giornaliera

EI: epatotossico (per questo motivo CI con alcol)

FANS: osservare la dose massima giornaliera (OTC), soprattutto ibuprofene e diclofenac vengono ancora prescritti in dosi massicce

EI: dannosi per lo stomaco (riducono lo strato di muco protettivo dello stomaco); dannoso per i reni

Oppiacei, oppioidi: assuefazione, rischio di dipendenza; nausea (di solito scompare dopo pochi giorni), costipazione, ritenzione urinaria, depressione respiratoria

Metamizolo: se si verificano sintomi simili all'influenza, consultare immediatamente un medico



[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Medicamenti liquidi: soluzioni (sciropo, gocce), sospensioni

Uso di cerotti transdermici o iniezioni intramuscolari per il trattamento di base del dolore, gocce per ottenere un effetto rapido all'occorrenza

Compresse solubili

Spray nasale per principi attivi ad azione sistemica

Otorinolaringoiatra

30 lezioni

Situazioni

- Un paziente si presenta con una prescrizione per gocce auricolari per chi pratica immersione.
- Una donna ritira una ricetta per sua figlia. È stato prescritto uno sciroppo antibiotico. La madre è irritata perché il medico le ha prescritto uno spray nasale oltre all'antibiotico.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: gli antibiotici (sistemici, locali) sono diretti contro gli agenti patogeni batterici

Indicazioni: otite media/esterna

Anatomia/fisiologia: udito (le vibrazioni sono trasmesse attraverso il canale uditivo al timpano e attraverso l'orecchio medio alla coclea. La conduzione dell'eccitazione viene elaborata nel cervello.)

Patologia: microlesioni e infestazione batterica del canale uditivo (spesso osservata in chi pratica immersioni); la tromba di Eustachio non permette una buona ventilazione della cavità timpanica, i batteri si insediano e causano l'infezione, che può anche diffondersi al timpano

Sintomi: problemi di udito, dolore all'orecchio (dolore al canale auricolare quando si tira il lobo dell'orecchio, senza dolore in genere se interessa l'orecchio medio)

Indicazioni: sinusite

Anatomia/fisiologia: funzione dei seni (corpo di risonanza)

Patologia: i fattori scatenanti sono spesso virus del raffreddore, infezioni batteriche secondarie

Sintomi: abbondanza di muco, voce nasale, cefalea (specialmente quando ci si sporge in avanti)

Indicazioni: scarlattina

Anatomia/fisiologia: funzione delle tonsille faringee (difesa immunitaria)

Patologia: batteri (streptococchi), anche un'eruzione cutanea su tutto il corpo è possibile, trasmissione attraverso goccioline

Sintomi: tonsille faringee doloranti e gonfie, eventualmente con depositi purulenti

Complicazioni: infiammazione cardiache, renali o delle articolazioni (febbre reumatica)

Gruppo di principi attivi: vasocostrittori (locali, eventualmente anche sistemici):

solitamente somministrati per via nasale, hanno un effetto decongestionante e di riduzione delle secrezioni sulla mucosa rinofaringea, soprattutto nella zona della tromba di Eustachio

Indicazioni: sinusite: permette una migliore aerazione dei seni

Indicazioni: catarro tubarico

Anatomia/fisiologia: funzione della tromba di Eustachio

Patologia: l'equalizzazione della pressione attraverso la tromba di Eustachio è compromessa, causando una pressione dolorosa del timpano verso l'esterno/interno

Sintomi: problemi di udito, mal d'orecchio

Raccomandazione supplementare: si raccomandano/prescrivono anche dei palloncini che possono essere usati per allenare l'equalizzazione della pressione

Indicazioni: otite media

Patologia: l'apertura della tromba di Eustachio permette una migliore ventilazione della cavità timpanica e può quindi prevenire la ricolonizzazione

Gruppo di principi attivi: i glucocorticoidi (locali) hanno un effetto antiflogistico

Indicazioni: otite esterna

Gruppo di principi attivi: i fitoterapici hanno un effetto mucolitico

Medicamenti/principi attivi: mirto, olio di eucalipto, fiori di primula, timo, radice di genziana; inalare gli oli essenziali con il vapore

Indicazioni: sinusite

Gruppo di principi attivi: i FANS (vedere Dolori) hanno effetti analgesici, antiflogistici, cioè decongestionanti e antipiretici

Indicazioni: otite media, sinusite, scarlattina, principalmente anche a causa dell'effetto antipiretico

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antibiotici (sistemici):

CI: allergia (specialmente alla penicillina)

Vasocostrittori locali (vedere a3)

Vasocostrittori sistemici:

EI: nervosismo, disturbi del sonno

CI: ipertensione

IA: con agenti antipertensivi

FANS (vedere alla rispettiva voce)

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Antibiotici (sistemici):

problema della resistenza: non interrompere prematuramente la terapia

Vasocostrittori locali (vedere a3)

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Impiego di gocce auricolari

Preparazione della sospensione AB e impatto sulla durata di conservazione

Risciacquo nasale con soluzioni saline (a getto)

Inalazione di vapore (oli essenziali)

Preparati per uso nasale

I conservanti aumentano il rischio di allergie e peggiorano la tolleranza. Raccomandare preparati per uso nasale preferibilmente senza conservanti. Questi si presentano in contenitori che non aspirano l'aria; tenere i flaconi spray in posizione verticale

Preparazioni per l'impiego auricolare

Applicazione gocce auricolari: preferibilmente a temperatura corporea (non fredda)

Attenzione alla perforazione del timpano



Situazioni

- Sulla ricetta della cliente sono prescritte compresse settimanali. La signora si informa sulle alternative per la terapia dell'osteoporosi poiché trova poco pratico l'uso delle compresse.
- Al cliente è stato recentemente prescritto un inibitore Cox-2 per i suoi disturbi reumatici. È sorpreso che il medico non abbia più prescritto il pantoprazolo.
- Alla paziente è stato prescritto un antidolorifico dal suo medico per la sua artrosi. Vorrebbe comprare un rimedio in modo da poter ostacolare la progressione dell'artrosi.
- Al paziente è stata prescritta la colchicina dal suo medico per la sua gotta.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: i bifosfonati stabilizzano il metabolismo osseo, prevengono ulteriori perdite di massa ossea

Indicazioni: terapia dell'osteoporosi

Anatomia/fisiologia: le ossa sono in costante formazione e deterioramento. La formazione è favorita principalmente dagli ormoni femminili. L'assorbimento del calcio è favorito dalla vitamina D3; l'esercizio fisico promuove la formazione delle ossa

Patologia: fino a circa 25 anni, l'osso principalmente si costruisce, poi si stabilizza e a partire da circa 50 anni tende a rompersi, soprattutto nelle donne dopo la menopausa (gli estrogeni diminuiscono)

Sintomi: le ossa diventano porose e si rompono sotto basso carico (tipici sono il collo del femore, le vertebre, il polso); dolore, diminuzione delle dimensioni del corpo, deformazione della colonna vertebrale (gobba).

Gruppo di principi attivi: ormoni, vari ormoni regolano il metabolismo osseo, tra cui gli estrogeni

Indicazioni: terapia dell'osteoporosi

Anatomia/fisiologia: vedere Bifosfonati

Patologia: vedere Bifosfonati

Gruppo di principi attivi: micronutrienti, la vitamina D3 supporta l'assorbimento del calcio dall'intestino e il suo assorbimento nelle ossa

Indicazioni: profilassi dell'osteoporosi

Anatomia/fisiologia: vedere Bifosfonati

Patologia: vedere Bifosfonati

Gruppo di principi attivi: antiflogistici sistemici, i FANS hanno anche un effetto analgesico, soprattutto gli inibitori Cox-2 per via della migliore tollerabilità gastrica, i glucocorticoidi hanno anche un effetto immunosoppressivo.

Indicazioni: reumatismi (termine collettivo per varie malattie infiammatorie e/o degenerative del tessuto connettivo e delle articolazioni), artrosi, (poli)artrite, ernia del disco

Patologia: processi infiammatori, sollecitazione eccessiva (usura della cartilagine, ernia del disco), processi autoimmuni

Sintomi: dolori, limitazione della mobilità

Gruppo di principi attivi: antiartrici, il solfato di condroitina impedisce la degradazione della cartilagine, ma anche gli integratori alimentari come la glucosamina, l'estratto di perna, l'estratto di radice di curcuma possono stabilizzare la cartilagine

Indicazioni: reumatismi, specialmente artrosi (forma degenerativa),

Sintomi: dolore iniziale, limitazione della mobilità

Gruppo di principi attivi: rimedi per la gotta, riduzione della produzione di acido urico o aumento dell'escrezione di acido urico. Forma acuta: antiflogistici

Indicazioni: gotta

Patologia: la sindrome metabolica porta ad un aumento della concentrazione di acido urico, l'acido urico si deposita nelle articolazioni
Sintomi: infiammazione grave con attacchi, soprattutto delle articolazioni delle dita dei piedi e delle mani, porta alla limitazione della mobilità

Gruppo di principi attivi: FANS locali
eventualmente combinati con eparinoidi

Gruppo di principi attivi: miorilassant
Indicazioni: tensione dei muscoli scheletrici (collo, schiena)
Anatomia/fisiologia: nessun «comando» viene inviato dal cervello ai muscoli scheletrici, questi si rilassano

Gruppo di principi attivi: i fitoterapici hanno un effetto (iperemizzante) di raffreddamento o di riscaldamento
Medicamenti/principi attivi: mentolo, capsaicina, salicilato di metile
Indicazioni: tensione muscolare, indolenzimento muscolare

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Bifosfonati:

IA: con molte altre sostanze, specialmente il calcio; l'assorbimento è scarso, quindi assumere assolutamente a digiuno, al mattino 1/2 ora prima di mangiare con acqua non gassata e non coricarsi nuovamente

Estrogeni:

CI: aumento del rischio di cancro al seno, gli analoghi degli estrogeni potrebbero essere prescritti come alternativa

FANS (vedere alla rispettiva voce)

Glucocorticoidi:

CI: diabete, osteoporosi, glaucoma

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Gruppo di principi attivi bifosfonati:

EI: irritazione dell'esofago, quindi non sdraiarsi dopo l'assunzione

FANS (vedere rispettiva voce), gli inibitori Cox-2 sono ben tollerati dallo stomaco

Glucocorticoidi:

EI: maggiore suscettibilità alle infezioni; riduzione della propria produzione ormonale, dopo diverse settimane di terapia occorre sospenderli

Miorilassanti: affaticamento, debolezza muscolare, tempi di reazione ritardati → non guidare, non usare macchine pericolose

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Patch riscaldanti senza principi attivi

Patch con principio attivo per un'azione locale



Situazioni

- Un cliente non vuole usare lo spray nasale prescritto dal suo medico perché contiene cortisone, che secondo lui presenta numerosi effetti collaterali gravi
- A una cliente è stato prescritto un kit di emergenza e un medicamento per la sua allergia alle punture d'ape e ora vuole sapere esattamente come usarli.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: gli antistaminici (sistemici, locali) bloccano l'istamina rilasciata durante l'allergia.
Indicazioni: principalmente allergia acuta in caso di raffreddore da fieno (sistemica e locale occhi, naso), orticaria (sistemica)
Anatomia/fisiologia: vedere a 2.5
Patologia: vedere a 2.5

Gruppo di principi attivi: glucocorticoidi (locali), (allergia) effetto immunosoppressivo.
Indicazioni: terapia dell'allergia, uso regolare e a lungo termine per raffreddore da fieno (naso), asma (inalazione), eczema da contatto (in questo caso la durata della terapia è limitata)
Anatomia/fisiologia: vedere a 2.5
Patologia: vedere a 2.5

Gruppo di principi attivi: glucocorticoidi (sistemici):
Indicazioni: profilassi dell'allergia
kit di emergenza (100mg prednisone e 2 compresse antistaminiche), assunte immediatamente dopo l'esposizione all'allergene

Principio attivo: adrenalina:
Indicazioni: shock anafilattico
Sintomi: condizione di pericolo di vita con collasso circolatorio, dispnea
Iniettare il medicamento di emergenza il più presto possibile dopo l'inizio dei sintomi e consultare un medico

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antistaminici (sistemici):
CI: iperplasia della prostata, cautela in caso di asma

Glucocorticoidi:
CI: come parte del kit di emergenza nessuno

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Antistaminici (sistemici):
Quelli classici portano a stanchezza (effetto centrale), i più recenti meno. Prestare attenzione alla reazione prima di guidare veicoli o lavorare con macchinari

Glucocorticoidi (locali):
a livello nasale nessun effetto collaterale significativo (prurito, bruciore, leggero sanguinamento), dopo l'inalazione sciacquare la bocca (mughetto orale)

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Iniezione (terapia di emergenza)

Competenza operativa b2: Mettere a disposizione, preparare i medicinali ordinati e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia elabora le ordinazioni dei medicinali prescritti, fornisce i medicinali, li etichetta secondo la prescrizione e li sottopone al farmacista per la convalida. Imballa i medicinali, li prepara per la fornitura o la spedizione e organizza la consegna.

Si occupa del lavoro organizzativo e amministrativo della consegna dei medicinali (registrazione delle prescrizioni, fornitura/invio, imballaggio, fatturazione, ecc.) secondo le disposizioni operative.

Lavoro pratico azienda (2. Semestre)	Contenuto CI (3. Semestre)
Elaborare un ordine scritto da una casa di riposo e di cura o della Spitex <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accettazione degli ordini ▪ Controllo degli ordini ▪ Preparazione degli ordini ▪ Responsabilità 	Ordinazione di medicinali <ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvvigionamento di medicinali ▪ Evasione degli ordini

Verificare l'ordine e i requisiti legali per l'approvvigionamento e la spedizione 5 lezioni

Situazioni

- Un naturopata ha prescritto vari rimedi di medicina alternativa e una speciale miscela di tè. I prodotti non sono in magazzino.
- Il cliente ordina telefonicamente vari medicinali prescritti. La rispettiva ricetta sarà inviata per e-mail dal medico. Vorrebbe farli consegnare.
- Una casa di riposo ordina medicinali per i suoi residenti

[b2.1] descrive i criteri e i requisiti per il controllo di un ordine di medicinali. (C2)

Identificazione di chi effettua l'ordine e dei pazienti

Autorizzazione di chi effettua l'ordine (medico, istituzione, paziente) a ordinazione di questi medicinali

Chiarimenti sul ritiro/consegna a chi effettua l'ordine: osservare le linee guida QMS

Modalità di pagamento (assicurazione, fattura, addebito)

[b2.2] descrive la procedura per l'approvvigionamento di medicinali speciali e nomina i relativi fornitori. (C2)

I medicinali speciali sono quelli che non possono essere procurati attraverso i grossisti standard: Medicinali dall'estero (vedere b1.1 o d1), medicinali della medicina complementare; preparati magistrali che non possono essere prodotti dalla farmacia (farmacie specializzate)

Verificare la disponibilità con il fornitore o il produttore, chiarire le condizioni di ordinazione corrispondenti (importazione di medicinali dall'estero)

[b2.6] descrive le disposizioni legali della Legge sugli agenti terapeutici (LATer) per la spedizione di medicinali. (C2)

Vendita per corrispondenza, obbligo di autorizzazione, farmacie per corrispondenza

La spedizione è consentita se è disponibile la prescrizione di un medico e se viene fornita una consulenza adeguata

Distinzione: vendita per corrispondenza vs. consegna per i clienti della farmacia

Competenza operativa b3: Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.

L'assistente di farmacia verifica, sulla base della prescrizione, la disponibilità degli articoli sanitari e medicali prescritti. Controlla le rispettive funzioni, mette gli articoli a disposizione per la consegna e spiega al cliente l'uso e la gestione degli articoli. Svolge l'attività organizzativa e amministrativa di vendita o di noleggio in conformità alle disposizioni operative.

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI (3. Semestre)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborare una prescrizione per le calze compressive ▪ Elaborazione della ricetta ▪ Esecuzione della misurazione ▪ Consulenza su diversi modelli, materiali e colori ▪ Istruzioni e informazioni sulla cura e la pulizia ▪ Appropriato complemento terapeutico 	<p>Consulenza, vendita, consegna e istruzioni per articoli medici e sanitari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausili per la deambulazione ▪ Tiralatte ▪ Ausili per l'inalazione ▪ Prodotti per l'incontinenza ▪ Calze compressive

Assunzione dei costi

5 lezioni

Situazioni

- Un giovane ha avuto un incidente e ritira una ricetta per bende e stampelle. Vorrebbe che la maggior quota possibile venisse fatturata tramite l'assicurazione contro gli infortuni.

[b3.4] descrive le condizioni per l'assunzione dei costi degli articoli sanitari e medicali da parte dell'assicurazione di base delle casse malati e assicurazione contro gli infortuni. (C2)

Significato di EMaP, differenze di fatturazione tramite la cassa malati, l'assicurazione contro gli infortuni, copertura per il noleggio o per l'acquisto, limitazioni

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Competenza operativa c1: Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia registra lo stato di salute del cliente ponendo domande specifiche secondo le istruzioni del farmacista. Analizza le informazioni e riconosce i segnali d'allarme all'esame clinico. Documenta i risultati secondo le disposizioni interne e li sottopone al farmacista.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Algoritmi e red flag

20 lezioni

Situazioni

- La cliente lamenta dolori addominali.
- Il cliente le mostra una macchia scura sul viso che ha notato perché prude e perché si gratta, sanguina leggermente.
- Una donna ha forti mal di testa di tanto in tanto (circa 1 volta al mese) che la costringono a letto per tutto il giorno. Non è sicura di doversi rivolgere al medico per questo motivo.
- Una madre ha paura che suo figlio, che è stato appena punto da un'ape, possa avere una reazione allergica.
- Una signora chiama perché è molto spaventata: le sue feci sono insolitamente scure.

[c1.4] descrive procedure/metodi come la possibilità di usare algoritmi e i benefici dei servizi per registrare lo stato di salute dei clienti e in particolare le red flag. (C3)

Sviluppare algoritmi (sequenza di azioni costituite da singoli passi interdipendenti) per distinguere le proprie competenze da quelle del farmacista.

Servizi su ambiti tematici già menzionati:

- Esame, valutazione dei cambiamenti della pelle
- Test allergologico
- Scala del dolore

[c1.5] descrive i segnali d'allarme all'esame clinico o red flag e l'ulteriore procedura qualora si verificano. (C2)

Informazioni in merito ai temi menzionati nella competenza operativa a/b

- Dolore addominale con nausea e addome teso
- Caratteristiche del cancro della pelle (melanoma), differenziazione dalle macchie pigmentarie non problematiche
- Improvviso mal di testa (nuovo, estremamente forte), collo rigido e febbre
- Sintomi di paralisi associati all'emicrania
- Segni di shock anafilattico: debolezza, palpitazioni, svenimenti
- Procedura in caso di sospetta otite media

Campo di competenze operative d: Gestione dei medicinali e degli altri prodotti

Competenza operativa d1: Controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti.

L'assistente di farmacia controlla e segue le scorte in magazzino di prodotti e medicinali e ne osserva i dati di vendita. Su questa base, farà partire gli ordini necessari per garantire che la merce sia pronta per la vendita. Ottimizza le scorte in base alla domanda e all'offerta. Agisce in modo indipendente secondo le disposizioni operative.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Possibile interfaccia con l'insegnamento di cultura generale:

- Creare/interpretare statistiche

Gestione del magazzino

5 lezioni

Situazioni

- Il/la farmacista vuole sapere quali prodotti non si vendono affatto (fondi di magazzino) e/o quali prodotti dovrebbero essere aggiunti eventualmente all'assortimento (perché devono essere ordinati troppo spesso).
- Il/la farmacista si aspetta dei suggerimenti da lei su come ottimizzare lo stock di prodotti dalla richiesta diversa.

[d1.4] spiega una statistica di vendita e ne descrive l'utilità e l'importanza per ordinare prodotti e medicinali e, sulla base di ciò, definisce misure per la procedura di ordinazione. (C4)

Interpretare le statistiche basate sulle cifre di vendita e del magazzino (livello delle scorte, rotazione delle scorte, durata dello stock)

Legame con la procedura di ordinazione e le statistiche di vendita e di magazzino

[d1.5] utilizza un esempio per creare un semplice foglio di calcolo per le statistiche di vendita e ne ricava suggerimenti per l'allestimento dell'assortimento e la promozione delle vendite. (C4)

Creare statistiche basate sulle cifre di vendita e del magazzino (livello delle scorte, rotazione delle scorte, durata dello stock)

Allestimento dell'assortimento (assortimento di base, assortimento aggiuntivo, dimensioni dell'assortimento)

Acquisto di merci, riassortimento

Misure per la promozione delle vendite → tema trattato nel 2° semestre, nella competenza operativa e3

Controllo e/o ottimizzazione della gestione delle scorte

5 lezioni

Situazioni

- Le viene chiesto di calcolare lo stock minimo dei prodotti selezionati in base alla rotazione delle scorte/durata dello stock dei prodotti selezionati.

[d1.4] spiega una statistica di vendita e ne descrive l'utilità e l'importanza per ordinare prodotti e medicinali e, sulla base di ciò, definisce misure per la procedura di ordinazione. (C4)

Fattori che influenzano la gestione delle scorte (inventario, tendenze nelle vendite di farmaci, irregolarità)

Competenza operativa d3: Restituire o smaltire in quanto rifiuti i medicinali e i prodotti non utilizzati o scaduti e i lotti richiamati.

L'assistente di farmacia controlla regolarmente le date di scadenza dei medicinali e dei prodotti. Assicura che i medicinali e i prodotti scaduti, scartati e ordinati in modo non corretto siano temporaneamente conservati in conformità alle specifiche del produttore. Organizza le restituzioni ai fornitori e processa i richiami dei lotti in conformità con i requisiti ufficiali e le specifiche del produttore. Smaltisce i rifiuti in conformità con le norme di legge. Documenta i resi e lo smaltimento secondo le norme di legge e le direttive interne.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
<p>Elaborazione di medicinali non più utilizzabili (1° semestre)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ricezione del medicamento per lo smaltimento ▪ Uso sostenibile dei medicinali ▪ Smaltimento dei medicinali ▪ Casi speciali (narcotici) ▪ Responsabilità <p>Elaborazione richiamo lotto (5. semestre)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esempi di richiami di lotti correnti ▪ Ricezione dell'ordine ▪ Regolamento QM ▪ Elaborazione della spedizione di ritorno ▪ Flusso informativo 	

Ritiro di medicinali vecchi

5 lezioni

Situazioni

- Una cliente porta un'intera borsa piena di vecchi medicinali, tra cui anche siringhe usate

[d3.1] descrive le norme di legge per il ritiro di medicinali e altri prodotti da parte della farmacia. (C2)

Obbligo di ritiro
Commissione di ritiro

[d3.2] descrive le norme di legge e la procedura per lo smaltimento dei rifiuti speciali ed elenca i medicinali e gli altri prodotti che rientrano in questa categoria. (C2)

Incenerimento di vecchi medicinali
Smaltimento di siringhe/aghi usati secondo QMS
Inquinamento idrico in caso di medicinali liquidi
Incidenti/abuso di medicinali nei rifiuti domestici
Smaltimento diretto/punto di raccolta
Gli stupefacenti devono essere inviati al farmacista cantonale per lo smaltimento
Smaltimento tramite fornitori

[d3.4] descrive le misure preventive per proteggere la salute, la sicurezza sul lavoro e l'ambiente durante il ritiro e lo smaltimento di medicinali e altri prodotti. (C2)

Ritiro di siringhe, stupefacenti, prodotti chimici, sostanze farmacologicamente attive
Opuscoli SUVA (2869-18/11030)
Opuscolo Cheminfo (scheda di sicurezza per prodotti chimici/nuovi simboli per i pericoli quotidiani)

Ritiro dei prodotti, smaltimento dei medicinali e richiamo dei lotti

5 lezioni

Situazioni

- Un cliente ha acquistato un termometro per la febbre difettoso e lo riporta indietro.
- Tra le merci in entrata c'è un medicamento che scade tra 3 mesi.
- Il produttore richiama un medicamento a livello di vendita al dettaglio/utente finale.

[d3.1] descrive le norme di legge per il ritiro di medicinali e altri prodotti da parte della farmacia. (C2)

Obblighi di ritiro specifici per ogni caso
Ritiro in caso di difetto del prodotto

[d3.3] spiega il carattere vincolante e il significato delle date di scadenza dei medicinali e degli altri prodotti. (C2)

Responsabilità per danno da prodotti
FIFO - first in, first out/FEFO - first expired, first out
Controllo della data di scadenza
Significato data di scadenza, periodo di vita utile

[d3.6] spiega i richiami dei lotti, il loro significato e la procedura per la loro elaborazione. (C2)

Informazioni (clienti conosciuti/sconosciuti)
Cambio/sostituzione
Restituzione/nota di credito, rimborso spese
Procedura secondo QMS
Informazioni sul del cliente (telefono, posta, sito web)

Competenza operativa d4: Conservare, utilizzare, vendere e smaltire come rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia gestisce i prodotti chimici e le materie prime in conformità alle norme di legge e alle schede di sicurezza del produttore. Ciò include lo stoccaggio sicuro, l'uso rispettoso dell'ambiente, la vendita e il corretto smaltimento delle sostanze chimiche. Realizza prodotti specifici per l'azienda. Lei/lui documenta la conservazione e lo smaltimento secondo le norme di legge. Informa e consiglia i clienti sullo stoccaggio, l'uso, la restituzione e lo smaltimento dei prodotti chimici.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
<p>Gestione corretta dei prodotti chimici (3° semestre)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostanze chimiche richieste di frequente ▪ Elaborazione della fornitura di prodotti chimici ▪ Riempimento ed etichettatura ▪ Smaltimento di prodotti chimici <p>Produzione di alcol per le mani (4° semestre)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Specifiche per GMP ▪ Responsabilità ▪ Produzione di alcol per le mani 	

Conservazione e gestione corretta dei prodotti chimici

20 lezioni

Situazioni

- Deve stoccare una fornitura di prodotti chimici.
- Deve smaltire i prodotti chimici restituiti da un cliente.
- Realizza una diluizione di perossido di idrogeno per un cliente. Durante questa procedura una parte della soluzione concentrata schizza sulla pelle

[d4.1] descrive le norme di legge per lo stoccaggio, la dispensazione, l'uso di sostanze chimiche e lo smaltimento di rifiuti speciali. (C2)

Obiettivo del diritto in materia di prodotti chimici, definizione di un prodotto chimico, differenziazione dagli agenti terapeutici (ad es. alcol etilico alimentare, alcol per uso cosmetico e farmaceutico, alcol da banco, alcol industriale)

Opuscoli di chemsuisse/cheminfo rilevanti per la farmacia

[d4.2] spiega l'importanza e la natura vincolante delle schede di sicurezza e delle misure di protezione nella manipolazione di sostanze chimiche. (C2)

Struttura e significato pratico delle schede di sicurezza per la farmacia

[d4.3] descrive il sistema di classificazione e di etichettatura, l'etichettatura di pericolo e il significato dei pittogrammi di pericolo delle sostanze e dei preparati chimici interessati dalle norme di consegna e di vendita e ne deriva gli obblighi particolari al momento della consegna. (C3)

Pittogrammi, avvertenze, frasi di pericolo e di precauzione, distinzione di prodotti chimici particolarmente pericolosi

cfr. fogli informativi chemsuisse

valido dall'agosto 2025

[d4.4] descrive i principi di base e le specifiche per la produzione di miscele (sostanze, metodi, ecc.) ed esegue i calcoli corrispondenti. (C3)

Good Manufacturing Practice per la produzione di preparazioni medicinali in piccole quantità secondo la farmaceutica, abbreviazioni rilevanti per la fabbricazione (ad es. aa, q.s., ad), fatturazione CM (calcolo del prezzo LMT)
Calcoli: concentrazioni, proporzioni di miscelazione, densità

[d4.5] descrive le misure e gli aiuti per la protezione della salute, della sicurezza e dell'ambiente quando si maneggiano prodotti chimici e le misure specifiche di primo soccorso. (C2)

Misure di protezione secondo QMS
Tox Info Suisse (numero d'emergenza 145)
Misure di primo soccorso in caso di ustioni da acidi

Competenza operativa e: Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi

Competenza operativa e1: Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli pazienti.

L'assistente di farmacia aiuta a mantenere aggiornati i dossier dei clienti della farmacia in termini di contenuto e di tempo. Registra continuamente informazioni individuali provenienti da consulenze, vendite, chiarimenti farmaceutici e trattamenti (farmaci, terapie). Controlla periodicamente i dati dei clienti (ad esempio, la corrispondenza e i dati assicurativi) e li modifica di conseguenza. L'assistente di farmacia apre i dossier per i nuovi clienti e raccoglie i dati anagrafici corrispondenti. Tratta le informazioni dei clienti in modo confidenziale e si attiene all'obbligo di segretezza, nonché alle disposizioni di legge per la protezione dei dati e alle direttive operative per la sicurezza dei dati.

Lavoro pratico azienda (2. Semestre)	Contenuto CI
Aprire ed elaborare il dossier del cliente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura dei dossier dei clienti ▪ Raccolta dei dati della clientela ▪ Protezione dei dati 	

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- Protezione dei dati
- Diritti d'autore

Elaborare il dossier del cliente

10 lezioni

Situazioni

- Deve registrare un nuovo cliente.
- Una cliente ritira una ricetta per la sua vicina.
- Un cliente vuole sapere dove, come e perché vengono conservati i suoi dati.

[e1.1] descrive quali informazioni e dati esterni (ePD) sono importanti e necessari per il dossier clienti della farmacia e come e dove possono essere ottenuti. (C2)

[e1.2] spiega come le informazioni vengono controllate ed elaborate. (C2)

Dati del cliente: cognome, data di nascita, indirizzo, cassa malati, numero di telefono, altre informazioni come allergie, gravidanza, patologie di base
Chiarimento con il cliente, il medico di famiglia, le autorità ufficiali

[e1.3] descrive i motivi delle modifiche dei dati dei clienti e spiega l'importanza e la necessità di un aggiornamento. (C2)

Anamnesi
Cambio di indirizzo, cambio di cassa malati

[e1.4] dichiara le disposizioni di legge sulla protezione dei dati, l'obbligo di segretezza e la loro importanza per la farmacia nel trattamento e nella trasmissione delle informazioni dei clienti. (C2)

Disposizioni sulla protezione dei dati, segreto professionale, segreto commerciale

[e1.6] spiega l'importanza della sicurezza e della protezione dei dati e ne ricava misure immediate in caso di irregolarità. (C4)

Memoria fissa vs. cloud (prezzo, accessibilità, sicurezza, backup, gestione dei file)
Sicurezza dei dati (autorizzazione di accesso, password, aggiornamento, firewall, software antivirus, siti web sicuri, cookie)
Backup dei dati (supporti, ritmo, posizione)
Difetto di memoria (difetti tecnici, calore, malware/programmi maligni)
Perdita di dati per cause di forza maggiore (acqua, incendio)

Competenza operativa e3: Preparare e presentare i medicinali e prodotti per la vendita.

L'allestimento accattivante delle vetrine e delle aree di vendita con la presentazione di medicinali, prodotti e prestazioni è uno dei fattori di successo di una farmacia e contribuisce all'informazione dei clienti. L'assistente di farmacia svolge i compiti in questo settore secondo le disposizioni del marketing dell'azienda. A tal fine, ha una conoscenza di base della promozione delle vendite e del merchandising.

Lavoro pratico azienda (2. Semestre)	Contenuto CI
Allestire un punto vendita <ul style="list-style-type: none"> Marketing specifico per la farmacia Pianificazione e valutazione delle misure di marketing Allestimento di un punto vendita 	

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- Pubblicità, modello AIDA

Pianificare e/o implementare le promozioni di vendita, presentare le merci 10 lezioni

Situazioni

- Deve allestire un punto di vendita in farmacia per un determinato prodotto.
- Sta promuovendo una degustazione pianificata sui social media.

[e3.1] descrive le basi del marketing e sviluppa esempi di semplici misure di marketing. (C3)

4 P (Product, Price, Promotion, Place)
Marketing in negozio
Mix di marketing
ECR (Efficient Consumer Response)

[e3.2] descrive le misure di promozione delle vendite, ad esempio attraverso la presentazione dei prodotti in loco e le informazioni online (Internet, social media), e ne spiega le possibilità e i limiti. (C2)

Presentazione della merce (zone di controllo, posizioni sugli scaffali, tipi di composizione, guida per il cliente)
Promozione delle vendite (ingresso del negozio, vetrina, area di vendita, guida del cliente, illuminazione, musica di sottofondo, clima)
Pubblicità (mezzi pubblicitari, supporti pubblicitari, AIDA): pubblicità permessa, vietata (secondo LATer)
PR (relazioni pubbliche)
Influencer marketing, passaparola
Messaggi pubblicitari attraverso diversi canali (cross-marketing, marketing online/offline)
Event marketing: comunicazione con i potenziali acquirenti

[e3.3] spiega la selezione e l'acquisto di materiale informativo e ne giustifica l'utilizzo e l'effetto di promozione delle vendite. (C4)

Materiale pubblicitario e mezzi pubblicitari (volantini, manifesti, spot radiofonici, inserzioni, direct mailing, campioni)
Principi della pubblicità (ad es. vero, chiaro, efficace, ripetuto)
Pubblicità suggestiva e informativa
Ricerche di mercato (fonti interne/esterne, ricerche di mercato primarie/secondarie)
Misure di promozione delle vendite (impressione esterna del negozio, allestimento dell'area di vendita, presentazione della merce, cross-selling, up-selling)

2° anno di apprendistato, 3° semestre

Competenze operative	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali e sui prodotti disponibili senza obbligo di ricetta ed effettuare la vendita.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Occhi, medicina antroposofica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Congiuntivite (irritativa, allergica) ▪ Secchezza oculare ▪ Sistema respiratorio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raffreddore ▪ Tosse, mucolitici, antitussivi 	10 10
b1 Preparare i medicinali oggetto della prescrizione medica , spiegarne l'utilizzo ai clienti e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Occhi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppi di principi attivi FANS, glucocorticoidi, antisetici, antibiotici locali, virostatici, diuretici ▪ Forme farmaceutiche oftalmiche ▪ Sistema respiratorio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppi di principi attivi glucocorticoidi, broncodilatatori, antibiotici ▪ Preparati medicinali per inalazione ▪ Documentazione elenco B+/- 	10 10
c1 Determinare lo stato di salute e riconoscere i sintomi clinici d'allarme conformemente alle disposizioni applicabili.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tosse (incl. virostatici), dispnea, , sintomi del raffreddore (bambino), disturbi oculari 	20
e2 Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fatturazione dei servizi ▪ Gestione della corrispondenza 	10
e4 Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizzazione e ottimizzazione dei processi di lavoro 	10

Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali e sui prodotti disponibili senza obbligo di ricetta ed effettuare la vendita.

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

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

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI (3. Semestre)
<p>Raccomandare e vendere medicinali senza obbligo di ricetta per disturbi comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Temi frequenti nell'ambito della promozione della salute e della prevenzione ▪ Consulenza individuale ▪ Responsabilità 	<p>Consulenza e vendita nell'area non soggetta a prescrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi e prodotti della medicina complementare ▪ Elaborazione delle ricette di medicina complementare

Occhi

10 lezioni

Situazioni

- Un cliente richiede delle gocce oculari in quanto i suoi occhi talvolta sono leggermente arrossati. Vorrebbe qualcosa a base naturale.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dai clienti e delle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Congiuntivite non infettiva

Congiuntivite irritativa

Sintomi: arrossamento, bruciore, lacrimazione abbondante, sensazione di sabbia negli occhi

Cause: aggressioni meccaniche, sostanze irritanti (fumo, polvere, caldo, freddo, luce solare)

Congiuntivite allergica

Sintomi: occhi rossi, pruriginosi e lacrimanti, secrezione nasale acquosa-mucosa e stimolo a starnutire.

Cause: congiuntivite allergica stagionale (causata dall'allergia ai pollini) e congiuntivite allergica tutto l'anno (causata da escrementi di acari della polvere, pelo animale)

Anatomia/fisiologia: congiuntiva, cornea, sclera, coroide, iride, pupilla, umore acqueo, camera anteriore, camera posteriore, corpo ciliare, muscolo oculare, corpo vitreo, nervo ottico, retina e macula, punto cieco, adattamento pupillare (iride = regolazione della luce), accomodazione (cristallino = messa a fuoco), formazione dell'immagine (retina → capovolta, ridotta), coni (visione dei colori), bastoncelli (visione nera, gradazioni del grigio, bianco), fovea (punto giallo → parte della retina dove l'acuità visiva è migliore), punto cieco (assenza di cellule fotosensibili, connessione delle fibre nervose e decorso del nervo ottico), nervo ottico (conduzione degli impulsi

nervosi al cervello), interpretazione degli impulsi nervosi nel cervello. Chiasma ottico. Disturbi della funzione visiva (miopia, ipermetropia, presbiopia, astigmatismo) strabismo.

Fisiologia: produzione e composizione delle lacrime

Secchezza oculare

Sintomi: arrossamento, bruciore, prurito, sensazione di sabbia negli occhi, lacrimazione abbondante. Lacrimazione paradossa, affaticamento, processi infiammatori. Distinzione: congiuntivite

Cause: disturbo della formazione del film lacrimale dovuto a secchezza oculare (per età, cambiamenti ormonali, vasocostrittori locali, spasmolitici sistemici, psicofarmaci, diuretici, contraccettivi), aumento dell'evaporazione del liquido lacrimale dalla superficie oculare (malattia delle ghiandole di Meibomio, scarso movimento delle palpebre, uso di lenti a contatto) e fattori ambientali (scarso movimento delle palpebre, scarsa umidità)

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti per il loro trattamento, soprattutto nel campo della fitoterapia. (C4)

Congiuntivite irritativa

Prodotti: vasocostrittori, sostitutivi lacrimali. Misura: prendersi cura degli occhi e non esporli ulteriormente a stimoli e rinfrescarli.

Fitoterapia: foglia di amamelide, tè nero (impacchi)

Congiuntivite allergica

Prodotti: antistaminici H1 locali/sistemici, stabilizzatori della membrana dei mastociti. Sostitutivi lacrimali, ectoina

Misure: evitare gli allergeni, non strofinare gli occhi, fare impacchi rinfrescanti

Secchezza oculare

Prodotti: soluzioni umettanti/sostitutivi lacrimali/lacrime artificiali: acido ialuronico, dexpantenolo, retinolo (vitamina A)

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le malattie

Spiegazione dell'uso dei medicinali in libera vendita secondo a3.2

Vasocostrittori

El: secchezza oculare

Cl: bambini, glaucoma ad angolo chiuso, anziani, gravidanza, allattamento

Antistaminici H1 → tema trattato nel 2° semestre nella competenza operativa a2 e b1 (allergie)

Lacrime artificiali

El: irritazione dovuta ai conservanti

Cl: per i portatori di lenti a contatto raccomandare solo prodotti senza conservanti

[a3.4] descrive le specifiche esigenze dei diversi gruppi target (es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive in base alle esigenze. (C4)

[a3.5] mostra i vantaggi dei trattamenti complementari sulla base dei casi di studio. (C4)

Congiuntivite allergica: Sostitutivi lacrimali, integrazioni terapeutiche secondo 1° AA, 2° semestre campo di competenze operative a Allergie

Secchezza oculare: buona idratazione, evitare gli ambienti molto caldi/con aria condizionata/fumo



[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Medicina antroposofica

Ideatore: Rudolf Steiner, i preparati antroposofici vengono sviluppati e prodotti da aziende come Weleda e Wala.

Principi: si basa sulla competenza della medicina tradizionale che è integrata dalla comprensione olistica dell'antroposofia. Le malattie sono considerate processi che si verificano come un disturbo o un cambiamento fisico o mentale quando l'interrelazione tra il corpo, la mente e lo spirito di un paziente non è più in armonia. Le malattie non sono mai giudicate o trattate in modo generico. Lo scopo della medicina antroposofica è quello di attivare le forze sane dell'essere umano, di sostenere le sue forze di autoguarigione e quindi di influire in tal modo sul processo della malattia. Le pazienti e i pazienti sono visti come partner attivi che partecipano al loro processo di guarigione in modo consapevole

Rimedi: a base di sostanze vegetali, minerali, animali e utilizzati direttamente o in forma omeopatica

Prodotti oculari: a base di echinacea, amamelide, malva

Sistema respiratorio

10 lezioni

Situazione

- Un cliente ha una tosse fastidiosa e vuole liberarsene il prima possibile.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dai clienti e delle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Raffreddore

Sintomi: insorgenza lenta e progressiva, febbre bassa o assente, affaticamento, cefalea, rinite, tosse, mal di gola

Anatomia/fisiologia: vie respiratorie superiori ORL; vie respiratorie inferiori: laringe, trachea, polmoni, bronchi, bronchioli, alveoli polmonari; struttura e ruolo di trachea e bronchi: mucosa, ciglia vibratili, muco + anello cartilagineo per la trachea + muscolatura liscia per i bronchi

Fisiologia: fonazione, scambio gassoso → tema trattato nel 3° semestre nella competenza operativa b

Cause: infezione virale (per es. rinovirus, coronavirus, adenovirus). Un raffreddore dura in media 7-10 giorni, la tosse può durare a lungo.

Complicazioni: otite media, polmonite, bronchite

Tosse irritativa:

Sintomi: tosse irritativa fastidiosa, tosse acuta che dura fino a tre settimane. A partire da otto settimane, la tosse è cronica.

Causa: malattie infettive come il raffreddore o l'influenza, reflusso, malattie cardiache, irritanti, medicinali, asma, BPCO

La tosse è una reazione fisiologica di difesa. Complicazioni: insonnia, cefalea, frattura di costole.

Tosse produttiva

Sintomi: presenza di muco (catarro)

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti per il loro trattamento, soprattutto nel campo della fitoterapia. (C4)

Raffreddore

Prodotti: analgesici, vasocostrittori locali, sistemici; acqua di mare, oli essenziali per inalazioni, bagni con oli essenziali per contrastare il raffreddore, balsami per contrastare il raffreddore. Preparati ad azione immunostimolante

Tosse

Antitussivi principi attivi (noscapina, butamirato, morclofon, codeina, destrometorfano)

Mucolitici / espettoranti principi attivi: bromexina, acetilcisteina, ambroxolo.

Fitoterapici: timo, edera, gemme di abete, pelargonio, malva, salvia, sambuco, piantaggine, altea, eucalipto, liquirizia.

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le malattie

Spiegazione dell'uso dei medicinali in libera vendita secondo a3.2

Tosse

IA: acetilcisteina/antibiotici

CI: bambini sotto i 2 anni solo con ricetta

Antitussivi: (codeina e destrometorfano)

Antitussiva:

EI: costipazione, depressione respiratoria, assuefazione

CI: cautela in caso di asma

IA: la somministrazione concomitante con mucolitici è controversa

[a3.4] descrive le specifiche esigenze dei diversi gruppi target (es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive in base alle esigenze. (C4)

Per tutti: semplice tosse, massimo 2 settimane di automedicazione poi consulto medico

Bambini: respirazione sibilante: asma, croup virale → medico

[a3.5] mostra i vantaggi dei trattamenti complementari sulla base dei casi di studio. (C4)

Misure complementari: inalazioni e/o suffumigi, frizioni, bere molto

Profilassi: vitamina C, zinco, echinacea, medicina complementare

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice

Prodotti omeopatici: terapia delle malattie influenzali

Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli per la cura e l'igiene e prodotti sanitari su prescrizione medica

Competenza operativa b1: Preparare i medicinali oggetto della prescrizione medica, spiegarne l'utilizzo ai clienti e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista

L'assistente di farmacia riceve la ricetta, ne verifica la validità e controlla la disponibilità dei medicinali prescritti; prepara i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare i medicinali ai clienti, li sottopone al farmacista per conferma. Successivamente consegna i medicinali ai clienti e spiega loro come assumerli correttamente; inoltre, li informa su eventuali precauzioni da prendere, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi nel caso in cui si manifestino. Infine, informa i clienti in merito ai diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI (3. Semestre)
Dispensare medicinali con obbligo di ricetta ai clienti senza una prescrizione valida <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilità ▪ Consegna senza ricetta ▪ Requisiti legali 	Consulenza e vendita nell'area soggetta a prescrizione <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contraccezione ▪ Dermocosmesi ▪ Consigli di viaggio

Occhi

10 lezioni

Situazioni

- Un cliente anziano è stato al controllo dall'oculista e ha ricevuto una prescrizione annuale di gocce oculari. Vuole sapere come usare queste gocce e se deve aspettarsi degli effetti collaterali.
- A una cliente sono state prescritte varie gocce oculari dopo un intervento chirurgico agli occhi. Lei le spiega la somministrazione corretta delle gocce oculari e l'effetto di queste gocce

[b1.3] a partire dalla ricetta, identifica le malattie (campo di indicazione) oggetto del trattamento in base alle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, e delle sue conoscenze base in materia di gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: FANS (antinfiammatori, analgesici)

Indicazioni: infiammazioni postoperatorie e dolori.

Gruppi di principi attivi: glucocorticoidi locali (antinfiammatori)

Indicazioni: Malattie infiammatorie non infettive. Spesso in combinazione con gli antibiotici

Sintomi: prurito, gonfiore delle palpebre, arrossamento, bruciore, lacrimazione, sensazione di sabbia negli occhi

Gruppi di principi attivi: antisettici, antibiotici locali, virostatici

Indicazioni: congiuntivite infettiva

Sintomi: palpebre appiccicose al mattino, secrezioni gialle, arrossamento, sensazione di sabbia negli occhi

Cause: virus che solitamente colpiscono la cornea (congiuntivite da virus herpes simplex)

Batteri che spesso causano orzaiolo (infiammazione purulenta di un follicolo pilifero e della sua ghiandola sebacea nelle ciglia); calazio (differenza rispetto a orzaiolo)

Ulteriori malattie: blefarite (infiammazione del bordo palpebrale, causata a volte da funghi), occlusione del canale lacrimale (infezione talvolta causata da un virus)

Trasmissione: infezione da goccioline o da contatto attraverso mani contaminate.

Gruppi di principi attivi: terapeutici per il glaucoma (inibiscono la produzione di umore acqueo o migliorano il deflusso dell'umore acqueo) e diuretici (diminuire la pressione della camera)

Indicazioni: glaucoma

Anatomia/fisiologia: camera dell'occhio (angolo stretto/angolo ampio) piena di umore acqueo. Decisivo l'equilibrio produzione/deflusso

Patologia: aumento della pressione intraoculare nella camera dell'occhio risultante da un deflusso inadeguato dell'umore acqueo

Sintomi: glaucoma cronico (ad angolo aperto): di solito passa inosservato, ma possono manifestarsi varie sensazioni ottiche (punti di luce colorati, sensazione di nebbia, perdita dell'acuità visiva); la malattia progredisce in maniera insidiosa

Complicazioni: degenerazione delle fibre del nervo ottico dovuta alla pressione nell'occhio, che causa una riduzione del campo visivo ed eventualmente cecità

Fattori che contribuiscono alla sua insorgenza: l'età (equilibrio precario tra la produzione di umore acqueo nella camera e il deflusso) e alcuni medicinali (glucocorticoidi) possono accelerare il processo (somministrazione tenendo sempre sotto controllo la pressione intraoculare)

Differenziazione: glaucoma ad angolo aperto (cronico)/glaucoma ad angolo chiuso (acuto) → emergenza

Glaucoma ad angolo chiuso -> tema trattato nel 3° semestre nella competenza operativa c1

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antisettici: CI → allergia all'esamidina

Antisettici: EI → irritazione locale

Antibiotici locali: CI → infezione virale

Antibiotici locali: EI → formicolio o leggero dolore dopo l'applicazione, fotosensibilità/candidosi, micosi

Glucocorticoidi

CI: infezioni virali, micosi, non devono essere utilizzati da soli. EI: cataratta, glaucoma in caso di utilizzo prolungato, non vengono usati in caso di allergia a causa degli effetti indesiderati.

Antinfiammatori locali: EI → prurito, dolore o irritazione oculare, arrossamento congiuntivale, cheratite

Diuretici per via orale: tema trattato nel 5° semestre nella competenza operativa b1

Terapeutici per il glaucoma: EI: irritazione degli occhi, sensazione di bruciore, iperpigmentazione dell'iride, cambiamento permanente del colore degli occhi, cambiamento delle ciglia: aumento della lunghezza, dello spessore e della pigmentazione.

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Corretta somministrazione di gocce oculari: lavare le mani, per le sospensioni agitare bene prima della somministrazione, abbassare leggermente la palpebra inferiore con l'indice, inclinare la testa all'indietro, non far entrare la punta del flacone in contatto con l'occhio, somministrare 1-2 gocce alla volta, rilasciare la palpebra e chiudere l'occhio, premere sull'angolo dell'occhio con un dito, lavare le mani. Medicamenti diversi dovrebbero essere usati a intervalli di 5-15 minuti. Le pomate per gli occhi si applicano per ultime. In caso di patologie oculari non si possono utilizzare lenti a contatto. In caso contrario, rimuovere le lenti prima della somministrazione e riapplicarle solo dopo 15 minuti.

Monitoraggio regolare della pressione intraoculare dai 40 anni di età.



[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze dei clienti. (C4)

Significato del periodo di utilizzo

Colliri: vantaggi: buona distribuzione sull'occhio, non offuscano la vista, effetto rapido; svantaggi: effetti collaterali sistemici se i principi attivi vengono assorbiti

Flaconi multidose: devono essere usati dalla stessa persona entro 4 settimane, contengono conservanti, rischio di allergia. Sistema Comod (COntinuous MOno Dose → sistema di applicazione AIRLESS integrato per l'instillazione priva di germi): senza conservanti. Durata di conservazione 3 mesi

Monodosi (SDU): senza conservanti, adatte ai portatori di lenti a contatto (a meno che non sia presente un eccipiente viscoso o un vasocostrittore), durata di conservazione 12 ore in generale (vedere le indicazioni specifiche del produttore), pratiche in viaggio

Pomate, gel oftalmici: preparazioni con viscosità più o meno elevata, prodotti con migliore adesione all'occhio, maggiore durata d'azione, durata di conservazione 4 settimane per i tubi multidose, in linea di massima 12 ore per i gel monodose (rispettare le indicazioni specifiche del produttore). Svantaggio: le pomate alterano la vista. Applicare dopo il collirio, se necessario

Bagni oculari: soluzioni acquose per il bagno/risciacquo dell'occhio o per l'impregnazione di impacchi/medicazioni oculari. Contengono conservanti. Durata di conservazione 4 settimane

Portatori di lenti a contatto: differenziazione tra lenti dure e morbide, regole di base per l'uso di preparati oculari e lenti a contatto, prodotti per la cura delle lenti a contatto: soluzione di disinfezione (soluzione al perossido), soluzione unica (all-in-one: pulizia, risciacquo, conservazione)

Sistema respiratorio

10 lezioni

Situazioni

- A una cliente sono stati prescritti due prodotti diversi per l'inalazione sulla sua ricetta. Lei le spiega l'uso corretto di questi prodotti.

[b1.3] a partire dalla ricetta, identifica le malattie (campo di indicazione) oggetto del trattamento in base alle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, e delle sue conoscenze base in materia di gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: glucocorticoidi (antinfiammatori, antiallergici) e broncodilatatori
Altro: mucolitici

Indicazioni: asma

Per il trattamento di fondo: glucocorticoidi da soli o in combinazione con broncodilatatori a lunga durata d'azione; per il trattamento in acuto: broncodilatatori ad azione rapida ma breve

Anatomia/fisiologia: respirazione: centro respiratorio nel tronco cerebrale, inspirazione ed espirazione: ruolo di diaframma, coste e muscoli intercostali, scambi gassosi polmonari negli alveoli, capacità polmonare. Scambio gassoso negli alveoli (respirazione esterna)

Sintomi: dispnea, espirazione sibilante, affanno, tosse soprattutto di notte, ansia, eventualmente cianosi

Cause: sforzo, stress, infezioni, irritazione delle vie respiratorie, allergeni, medicinali

Indicazioni: BPCO = broncopneumopatia cronica ostruttiva

Sintomi: tosse cronica con espettorato soprattutto al mattino, dispnea da sforzo, cianosi, condizioni generali precarie

Cause: bronchite cronica, asma, tabagismo, esposizione ripetuta e inalazione di inquinamento e polvere

Gruppo di principi attivi: antibiotici, trattamento sintomatico: mucolitici, antitussivi (destrometorfano, codeina): agiscono centralmente sul centro respiratorio), broncodilatatori

Documentazione elenco B+/-

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Broncodilatatore

Effetti collaterali in caso di sovradosaggio: disturbi cardiovascolari: tachicardia, aritmie, ipertensione, agitazione, disturbi del sonno

Corticosteroidi inalati

Effetti collaterali: micosi della bocca, raucedine

Corticosteroidi sistemici: se asma grave o BPCO acuta

Effetti collaterali: osteoporosi, abbassamento delle difese immunitarie

Mucolitici → tema trattato nel 3° semestre nella competenza operativa a3

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Utilizzare sempre prima il broncodilatatore e poi i glucocorticoidi. Intervallo tra 2 dosi dello stesso medicamento e tra 2 medicinali diversi. Sciacquare la bocca o mangiare dopo l'uso di glucocorticoidi

In caso di dispnea: somministrazione di ossigeno

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze dei clienti. (C4)

Preparati liquidi per inalazione

Dispositivo per aerosol: inalazione di goccioline attraverso un boccaglio o una mascherina. Per nebulizzare il liquido vengono utilizzati nebulizzatori ad aria compressa, a ultrasuoni o a membrana oscillante (Mesh)

Vantaggio: goccioline fini, dosaggio preciso, possibile utilizzo anche nei neonati mediante una camera di inalazione e una mascherina

Svantaggio: ingombrante, richiede tempo

Aerosol dosatore: inalazione di goccioline di liquido da una soluzione o da una sospensione. Queste goccioline vengono disperse mediante un gas

Vantaggio: praticità

Svantaggio: coordinazione tra l'avvio della vaporizzazione e l'inspirazione; l'uso della camera di inalazione permette di evitare questa sincronizzazione agitando bene prima dell'uso

Respimat

Vantaggio: Il principio attivo raggiunge le aree più profonde dei polmoni grazie al rilascio più lento (più efficace rispetto agli aerosol dosatori).

Non sono necessari gas propellenti dannosi per l'ambiente come negli aerosol dosatori.

Svantaggio: La preparazione del Respimat per l'inalazione è leggermente più complicata rispetto ad altri dispositivi per inalazione.

Polveri per inalazione

Disco e Ellipta: inalazione di polvere secca

Vantaggio: si aspira attraverso la bocca, l'operazione può essere ripetuta

Svantaggio: il dispositivo non può essere ricaricato

Turbuhaler: inalazione di polvere secca

Vantaggio: praticità in viaggio

Svantaggio: il dispositivo non può essere ricaricato e non indica con esattezza il numero di dosi restanti

Easyhaler: inalazione di polvere secca

Capsule da usare con un dispositivo di inalazione

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli medici

Competenza operativa c1: Determinare lo stato di salute e riconoscere i sintomi clinici d'allarme conformemente alle disposizioni applicabili.

L'assistente di farmacia registra lo stato di salute del cliente ponendo domande specifiche secondo le istruzioni del farmacista. Analizza le informazioni e riconosce i sintomi clinici d'allarme. Documenta i risultati secondo le disposizioni interne e li sottopone al farmacista.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Tosse secca, asma, glaucoma ad angolo chiuso, sintomi del raffreddore 20 lezioni

Situazioni

- Una cliente torna in farmacia perché ha tosse secca da oltre 2 settimane e non passa con gli antitussivi che le avevano consigliato.
- Controllando l'anamnesi di un paziente, emerge che in 2 mesi ha acquistato i propri medicinali per l'asma già per la terza volta
- Un cliente descrive un improvviso peggioramento della vista.

[c1.4] descrive procedure/metodi come la possibilità di usare algoritmi e i benefici dei servizi per registrare lo stato di salute dei clienti e in particolare le red flag. (C3)

[c1.5] descrive i sintomi clinici d'allarme o red flag e l'ulteriore procedura al loro verificarsi. (C2)

Sviluppare algoritmi per la delimitazione delle proprie competenze in relazione a quelle del farmacista.

- Red flag tosse: durata superiore a 2 settimane, assunzione di medicinali antipertensivi, presenza di febbre o espettorato sanguinolento/purulento, gravidanza o allattamento, bambini piccolini con cattive condizioni generali di salute
- Tosse senza sintomi da raffreddore, disassuefazione dal fumo
- Dispnea: asma, BPCO; funzione polmonare ridotta nonostante la terapia, picco di flusso espiratorio, spirometria
- Distinzione tra influenza e raffreddore: i sintomi si manifestano all'improvviso con febbre alta, causati da virus influenzali; terapia: antivirali e immunoterapia (miscele di antigeni)
- Polmonite, bronchite: infiammazione di un intero lobo polmonare: febbre, brividi, tosse, dispnea, dolori toracici, Cause: agenti infettivi: virus o batteri (pneumococco); terapia: antibiotici e terapia sintomatica
- Influenza: prevenzione con il vaccino antinfluenzale
- Bambini piccoli con sintomi da raffreddore / tosse / pseudocroup
- Red flag occhi: in presenza di corpi estranei (frammenti), dolore, disturbi visivi (visione velata, macchie o corpi fluttuanti nel campo visivo, aloni luminosi, flash), capillare rotto, congiuntivite batterica trattata per 3 giorni o più senza risultati, glaucoma acuto, cecità (distacco della retina, cataratta, degenerazione maculare, cecità notturna, cecità da neve)

Campo di competenze operative e: Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi

Competenza operativa e2: Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi.

L'assistente di farmacia svolge autonomamente i compiti di amministrazione e contabilità che gli vengono assegnati. Prepara e controlla il bilancio giornaliero dell'incasso e fattura i medicinali, i prodotti e i servizi rimborsati ai fornitori. A tal fine, conosce i fornitori e i relativi processi di fatturazione. Assicura il controllo di queste transazioni e dei crediti commerciali (rispetto dei termini di pagamento, conformità degli importi) e, se necessario, trasmette opportuni solleciti.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI (4. Semestre)
<p>Elaborare fatture per l'acquisto di medicinali complessi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalità di pagamento ▪ Esaminazione delle modalità di fatturazione ▪ Fatturazione dei medicinali tramite cassa malati, assicurazione contro gli infortuni o invalidità ▪ Spiegazione alla clientela 	

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale: e2.3, e2.4

Fatturazione di prestazioni e redazione della corrispondenza

10 lezioni

Situazioni

- Una cliente ordina prodotti in conto vendita.
- Invia un sollecito a un cliente che non ha pagato la sua fattura in sospeso 10 giorni dopo la scadenza del pagamento.

[e2.3] descrive i requisiti formali per le fatture complete. (C2)

Approfondimento copertura tramite assicurazione di base, assicurazione complementare, assicurazione contro gli infortuni: premi, franchigie, aliquota percentuale

Approfondimento elenchi: elenco delle specialità, medicinali non soggetti a prescrizione, EPFA, limitazioni e partecipazioni ai costi

Voci della fattura, descrizione esatta della consegna o del servizio

Dati di contatto (creditore, IDI, partita IVA/creditore da un determinato importo)

Data della fattura, data di consegna, data di scadenza

Dati di pagamento, dati bancari (fattura QR, IBAN, BIC, SWIFT)

Prezzo lordo, sconto, prezzo netto

Importo dell'IVA, aliquote IVA, calcolo dei prezzi

Differenza ricevuta/scontrino - fattura

Firma

[e2.4] descrive le norme di legge per il trattamento dei crediti e la procedura di incasso, comprese le procedure di recupero crediti. (C2)

Fattura, sollecito di pagamento, promemoria, procedura esecutiva

Competenza operativa e4: Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia

L'assistente di farmacia organizza il proprio lavoro e contribuisce all'allestimento dei processi in farmacia così come delle interfacce con i reparti a monte e a valle. Riconosce i punti deboli e il potenziale di miglioramento dei processi, delle interfacce, della collaborazione e della qualità. Adotta misure appropriate per il miglioramento continuo del suo ambito di competenza. Fornisce ulteriori suggerimenti al suo superiore per l'ottimizzazione dei processi e delle interfacce e per il rispetto delle disposizioni operative di qualità.

Lavoro pratico azienda (5. Semestre)	Contenuto CI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Migliorare i processi di qualità ▪ Processo di audit interni ▪ Suggerimenti di miglioramento per i processi ▪ Flusso informativo 	

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- tipi di apprendimento, tecniche di lavoro
- documentazione/presentazione
- sostenibilità, risorse
- statistiche, diagrammi

Organizzazione e ottimizzazione dei processi di lavoro

10 lezioni

Situazioni

- Le viene chiesto di presentare i processi di lavoro ripetitivi come istruzione di lavoro (per es. visualizzazione) e di cercare possibilità di ottimizzazione.

[e4.1] descrive e riflette sulla sua personale tecnica di lavoro e sull'organizzazione del posto di lavoro. (C4)

Allestire la postazione di lavoro (sequenze di movimento, raggio d'azione)
Mantenere il posto di lavoro pulito (posto di lavoro proprio, condiviso)

[e4.2] descrive le basi del sistema di gestione della qualità e fornisce esempi di misure di garanzia della qualità. (C2)

Sistemi QM (per esempio ISO 9001, QMS Pharma)

[e4.3] descrive modelli semplici per la rappresentazione dei processi in una farmacia e i criteri per la loro valutazione, deducendone l'applicabilità in situazioni concrete. (C4)

Strutture quotidiane, orari di lavoro
Sistema di archiviazione, obbligo di documentazione, obbligo di conservazione

Flowchart, check list, protocolli di misurazione

valido dall'agosto 2025

[e4.4] descrive le basi delle possibilità di miglioramento continuo per l'ottimizzazione della collaborazione, dell'efficienza, dei servizi, della qualità e dell'ecologia in farmacia. (C2)

Organigramma

Metodi (per esempio Plan/Do/Check/Act, PMC (processo di miglioramento continuo))

[e4.5] descrive e motiva le misure di miglioramento relative alla gamma di prodotti, ai servizi e ai processi per ridurre il consumo di materiali ed energia. (C3)

Criteri per l'allestimento ecologico dell'assortimento

Influenza sul risultato aziendale (consumo di materiale/energia)

Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali e sui prodotti disponibili senza obbligo di ricetta ed effettuare la vendita.

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Disturbi nel lattante

8 lezioni

Situazioni

- Una madre descrive che il suo bambino piange molto e lei riesce a stento a calmarlo.
- Due giovani genitori sono preoccupati perché il figlio ha il sedere arrossato

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dai clienti e delle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Dentizione

Sintomi: gengive arrossate, gonfie e sensibili, salivazione, rossore sulle guance, sbalzi d'umore, agitazione e talvolta disturbi digestivi e febbre

Cause: dentizione

Anatomia/fisiologia: sviluppo della dentizione

Nella maggior parte dei bambini spuntano sei denti tra il 6° e il 12° mese di vita

Prima dentizione: 20 denti da latte. Dentizione definitiva: 32 denti

Coliche del lattante

Sintomi: il bambino piange e si contorce piegando le gambe, la pancia è dura e gonfia. Cause: apparato digerente immaturo, gonfiore

Eritema da pannolino del lattante

Sintomi: cute arrossata, lucida e tesa, a volte con vesciche

Cause: contatto con feci e urina. Fattori scatenanti: diarrea, cibi acidi (succo d'arancia/mela), antibiotici, sfregamento del pannolino, sensibilità a sostanze irritanti

Micosi da pannolino

Sintomi: arrossamento, vesciche, squame, essudazione, bruciore

Cause: colonizzazione da parte di lieviti del tipo Candida albicans. Sviluppo favorito dal calore e dall'umidità.

Mughetto

Sintomi: macchie bianche sulla lingua e sulle mucose orali che non possono essere rimosse con lo sfregamento, dolore nell'assunzione di cibo. Cause: affezione dovuta al lievito *Candida albicans*

Infezione micotica → tema trattato nel 1° semestre nella competenza operativa a3

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti per il loro trattamento, soprattutto nel campo della fitoterapia. (C4)

Dentizione

Prodotti: antinfiammatori, anestetici locali; menta piperita, camomilla, salvia, chiodi di garofano

Analgesici sistemici (paracetamolo)

Anelli da dentizione in silicone o da conservare in frigorifero

Evitare: collane d'ambra per il rischio di strangolamento, radici d'altea per il rischio di soffocamento

Carie

Lesione della corona dentaria: possibili danni a smalto, dentina, polpa

Sintomi: frattura, decalcificazione, buco nero nel dente

Causa: degradazione degli zuccheri ad opera dei batteri, produzione di acidità che aggredisce lo smalto e decalcifica il dente

Prodotti: gel dentale al fluoro (attenzione all'età)

Misura: usare sale fluorato (donne che allattano, svezzamento)

Pulizia meccanica dei denti

Consigli alimentari: evitare gli zuccheri tra i pasti, sciacquare la bocca dopo aver mangiato o bevuto cibi o bevande acide

Coliche del lattante

Prodotti: antiflatulenti

Misure complementari: fitoterapia (frutti di finocchio, frutti di anice, fiori di camomilla)

Evitare che il bambino ingerisca troppa aria al momento del pasto.

La mamma dovrebbe evitare di assumere cibi che provocano flatulenza. Praticare un massaggio addominale e applicare impacchi tiepidi.

Applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia

Se il problema persiste oltre 3-4 mesi, considerare il problema dell'intolleranza al lattosio.

Eritema/micosi da pannolino

Prodotti: dexpanthenolo, ossido di zinco; antimicotici in caso di mughetto

Misure: principi idratanti, ammorbidenti e rilipidizzanti: oli vegetali (mandorle dolci, avocado, rosa mosqueta), massaggio con oli essenziali diluiti in olio vegetale

Controllare anche la bocca

Consulto medico se la guarigione è difficile e vi è un rischio di superinfezione batterica; igiene scrupolosa, riconsiderare la dieta (alimenti acidi, diarrea)

Mughetto

Prodotti: antimicotici (RX)

Misure: lavare/sterilizzare bene biberon e tettarelle, lavare spesso i giocattoli con prodotti adeguati; gli adulti che si occupano del bambino devono lavarsi regolarmente e accuratamente le mani

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le malattie

Spiegazione dell'uso dei medicinali in libera vendita secondo a3.2

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Omeopatia

Principio: medicina globale e personalizzata basata su tre principi fondamentali: principio di somiglianza, diluizione e dinamizzazione delle sostanze medicamentose e specificità medicamentosa

Metodi: secondo Hahnemann/Korsakov

Medicamenti: origine vegetale, minerale o animale

Dentizione

Omeopatia, camomilla, belladonna

Dentifricio privo di menta piperita in caso di trattamento omeopatico

Problemi di allattamento

12 lezioni

Situazione

- Una donna si reca in farmacia perché vuole smettere di allattare. Desidera sapere se può già iniziare con l'alimentazione supplementare.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dai clienti e delle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Problemi di allattamento

Il bambino ha ancora fame dopo essere stato allattato (cause: allattamento doloroso, posizione di allattamento inadeguata, produzione di latte insufficiente → Misure per aumentare la produzione di latte secondo l'obiettivo di valutazione a3.5 di seguito)

Ragadi al seno

Sintomi: tagli fastidiosi al capezzolo che rendono la poppata molto dolorosa

Cause: tecnica errata di allattamento, poppate troppo lunghe, suzione troppo energica del bambino

Ingorgo mammario

Sintomi: zone dure e doloranti del seno, che si presentano quando le mammelle non si svuotano completamente → può trasformarsi in mastite, febbre → medico

Cause: svuotamento incompleto del seno → il bambino beve male (raffreddore ecc.), pause troppo lunghe tra le poppate, dolore in caso di ragadi

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti per il loro trattamento, soprattutto nel campo della fitoterapia. (C4)

Ragadi al seno

Prodotti: lanolina, oli vegetali, oli essenziali diluiti in olio vegetale

Ingorgo mammario → cfr. obiettivo di valutazione a3.5 più in basso

Sostituti del latte:

Vantaggi e svantaggi dell'allattamento al seno / sostituti del latte; la scelta dipende dall'età del lattante, tema delle allergie (allattare il più a lungo possibile, secondo l'OMS) differenza di composizione tra il latte vaccino e il latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni

Classificazione: dalla nascita: latte Pre, tipo 1; dal 6° mese: latte di proseguimento, tipo 2 o 3; dal 12° mese: Junior; contenuto di carboidrati, proteine, grassi

Sostanze complementari

Carboidrati: lattosio, destrina

Acidi grassi polinsaturi: importanti per il corretto sviluppo del sistema nervoso

Prebiotici: fibre alimentari non digeribili

Probiotici: microrganismi viventi non patogeni. Migliorano la digestione e stimolano le difese immunitarie

Latte ipoallergenico: HA (proteine fortemente ridotte)

In caso di rigurgito: AR (latte addensato)
Intolleranza al lattosio: a base di soia
Allergia al latte vaccino (RX)

Diversificazione dell'alimentazione tra il 4° e il 6° mese, non appena il bambino si regge seduto e tiene dritta la testa

Puree di frutta: mela, pera, banana

Puree di verdure: carota, pastinaca, zucchina, zucca, finocchio.

Amidacei: patata

Pappe a base di latte o senza latte contenenti:

- cereali senza glutine: mais, riso, miglio

- cereali con glutine: grano, avena, orzo, segale, farro

Carne, pesce e uova, oli vegetali

Per via del loro alto contenuto proteico, i latticini dovrebbero essere introdotti il più tardi e gradualmente possibile, preferibilmente non prima dei 12 mesi.

Seguire le raccomandazioni della Società svizzera dei pediatri.

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le malattie

Spiegazione dell'uso dei medicinali in libera vendita secondo a3.2

[a3.5] mostra i vantaggi dei trattamenti complementari sulla base dei casi di studio. (C4)

Svezzamento

Approccio farmacologico (RX) e non farmacologico allo svezzamento

Ragadi al seno

Prevenzione: prestare attenzione alla posizione del bambino, evitare l'attacco esclusivo al capezzolo, evitare poppate troppo lunghe, sciacquare bene i capezzoli con acqua prima/dopo la poppata, asciugarli bene e poi applicare una crema protettiva per allattamento alla lanolina, impacchi per allattamento; trattamento: applicare ghiaccio prima della poppata, paracapezzoli in silicone, coppette d'argento, proteggicapezzoli, applicazione di crema per allattamento

Misure per aumentare la produzione di latte

Attacco più frequente, svuotare completamente il seno, bere tè per l'allattamento, la madre dovrebbe concedersi delle pause di riposo.

Ingorgo mammario

Svuotare rapidamente il seno allattando o utilizzando un tiralatte, applicazione di impacchi/docce calde, massaggi per favorire il deflusso del latte. Rivolgersi al medico se non ci sono miglioramenti.

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Preparati omeopatici in caso di produzione insufficiente di latte e per lo svezzamento: Sale di Schüssler numero 3 e 11 in caso di ragadi

Ragadi al seno: arnica

Ingorgo mammario: fitolacca e belladonna

Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli per la cura e l'igiene e prodotti sanitari su prescrizione medica

Competenza operativa b1: Preparare i medicinali oggetto della prescrizione medica, spiegarne l'utilizzo ai clienti e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista

L'assistente di farmacia riceve la ricetta, ne verifica la validità e controlla la disponibilità dei medicinali prescritti; prepara i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare i medicinali ai clienti, li sottopone al farmacista per la conferma. Successivamente consegna i medicinali ai clienti e spiega loro come assumerli correttamente; inoltre, li informa su eventuali precauzioni da prendere, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi nel caso in cui si manifestino. Infine, informa i clienti in merito ai diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI
Elaborazione della ricetta di una cliente con più patologie <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllo di una ricetta ▪ Indicazioni ▪ Responsabilità 	

Ginecologia

20 lezioni

Situazioni

- Una ragazza si presenta con una ricetta per la contraccezione.
- Una donna matura si presenta con una ricetta per sostitutivi ormonali da assumere per via orale e si domanda se non esista un sistema più pratico, visto che spesso si scorda di assumerli.
- Sulla ricetta di una signora è prescritto un preparato contenente agnocasto.

[b1.3] a partire dalla ricetta, identifica le malattie (campo di indicazione) oggetto del trattamento in base alle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, e delle sue conoscenze base in materia di gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: estrogeno, progestinico

Contraccettivi ormonali combinati: pillola combinata monofasica, pillola combinata multifasica, cerotto contraccettivo, anello vaginale

Contraccettivi ormonali a base di solo progestinico: minipillola, impianto, iniezione, spirali ormonali

Indicazione: contraccezione

Contraccezione d'emergenza

Anatomia/Fisiologia: organi genitali femminili, caratteri sessuali primari e secondari; ciclo mestruale nell'area ovarica; maturazione follicolare, ovulazione, formazione del corpo luteo, nell'area uterina; mestruazione e fase proliferativa. Ruolo degli estrogeni e del progesterone in relazione a fisiologia, contraccezione, fecondazione. Il decorso della gravidanza e la teratogenicità vengono trattati nella competenza operativa c1.

Gruppi di principi attivi: terapia ormonale sostitutiva

Estrogeni, progestinici, preparati combinati; fitoterapici (cimicifuga racemosa, iperico, salvia)

Indicazione: menopausa

Sintomi: cicli irregolari, amenorrea, disturbi climaterici: sintomi legati alla circolazione sanguigna, sudorazioni notturne, vampate di calore, sintomi legati alla psiche, irritabilità, depressione, disturbi del sonno, sintomi legati al metabolismo → rischio cardiovascolare, osteoporosi, sintomi legati alla pelle e alle mucose, secchezza (vagina, pelle, occhi)

Gruppi di principi attivi: analgesici (ibuprofene, acido mefenamico, metamizolo → tema trattato nel 2° semestre nella competenza operativa b1, fitoterapici (agnocasto)

Indicazione: disturbi mestruali (sindrome premestruale, dismenorrea)

Sintomi: dolori, depressione, tensione mammaria, acne, emicrania, aumento di peso

Causa: fluttuazioni ormonali

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Contracezione ormonale

CI: malattie cardiovascolari, cancro al seno

Interazioni: antibiotici, antiepilettici, iperico

Estrogeni: rischio aumentato di trombosi venosa ed embolia polmonare, aumento di peso, cefalea

Progestinici: tensione mammaria, cefalea, spotting

Fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età

Periodo di sicurezza della contraccezione ormonale

Menopausa

CI: cancro al seno ormone-dipendente legato all'assunzione di estrogeni

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Contracezione

Contraccettivi meccanici: spirale al rame, preservativi

Metodi di contraccezione naturali: metodo della temperatura basale

Estrogeni: prevenzione dell'osteoporosi e trattamento dei sintomi della menopausa, compresa la secchezza delle mucose

Progestinici: per indurre l'esfoliazione e l'eliminazione della mucosa uterina

Sostanze combinate: assicurano una migliore compliance

Fitoterapia: cimicifuga racemosa, foglie di salvia, iperico

Integrazioni della terapia

Secchezza vaginale

Sintomi: prurito, bruciore, dolore

Causa: cambiamenti ormonali, abbassamento del livello di estrogeni e conseguente secchezza delle mucose, cambiamenti nella flora vaginale e conseguente aumento del pH, rischio di infezioni

Prodotti: preparati idratanti non ormonali: acido ialuronico, acido lattico, olio di semi d'uva e di melograno

Disturbi mestruali

Fitoterapia: frutti di agnocasto

Misure: applicazione di calore

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze dei clienti. (C4)

Sistema terapeutico transdermico TTS

Azione sistemica con rilascio regolare e continuo del principio attivo

Due tipi: il più comune è il sistema a matrice (alcuni possono essere tagliati), poi esiste un sistema a serbatoio o a membrana non tagliabile

Vantaggi: evita il tratto gastrointestinale e il primo passaggio attraverso il fegato, durata d'azione prolungata, buona compliance, flusso regolare

Svantaggi: colla irritante, non applicabile per tutti i principi attivi

valido dall'agosto 2025

Preparati vaginali

Compresse, capsule, ovuli vaginali da introdurre la sera al momento di coricarsi con un apposito dispositivo o con i ditali

Creme, gel, pomate da applicare la sera al momento di coricarsi con l'aiuto di un applicatore

Irrigazioni vaginali con l'aiuto di una doccetta o di un'apposita peretta

Anello vaginale flessibile e circolare, che rilascia 1-2 principi attivi. Rilascio continuo dei principi attivi sulla mucosa vaginale per un'azione locale o sistemica

Disturbi urogenitali

20 lezioni

Situazioni

- A un cliente di 55 anni con disturbi della minzione avete consigliato un rimedio fitoterapico. Alcuni mesi dopo è andato dal medico e ora torna con una ricetta.
- Un signore di circa 65 anni si presenta con una ricetta per la disfunzione erettile.
- Una signora consegna una ricetta per problemi di minzione.

[b1.3] a partire dalla ricetta, identifica le malattie (campo di indicazione) oggetto del trattamento in base alle sue conoscenze di anatomia, fisiologia e patologia, e delle sue conoscenze base in materia di gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: urologici (tamsulosina: migliora la minzione, finasteride: ferma la crescita della prostata)

Fitoterapici (frutti di serenoa repens)

Indicazione: iperplasia della prostata

Anatomia/fisiologia: apparato genitale maschile: testicoli, spermatozoi, epididimo, canale deferente, vescicole seminali, pene, corpi cavernosi, fenomeno dell'erezione per afflusso di sangue, ruoli della prostata; regolatore tra uretra e canali deferenti, secrezione del liquido seminale

Patologia: crescita legata all'età con conseguente restringimento dell'uretra

Sintomi: disturbi della minzione (minzione frequente, getto di urina debole, sensazione di svuotamento incompleto con rischio di infezione) e problemi di eiaculazione

Distinzione: cancro alla prostata

Gruppo di principi attivi: vasodilatatori

Indicazione: disfunzioni erettile

Cause: malattie (diabete), medicinali (antidepressivi), stress, alcol, età

Gruppi di principi attivi: gruppo terapeutico degli antibiotici (osfomicina, ciprofloxacina, norfloxacina, nitrofurantoina, cotrimossazolo; assegnazione delle specialità al gruppo terapeutico)

Indicazione: cistite

Anatomia/fisiologia: struttura del rene (capsula renale, corteccia, midollo, calici maggiori e minori, pelvi renale), struttura del nefrone (corpuscolo renale, tubuli renali, ureteri, vescica, uretra, sfinteri). Funzioni: formazione dell'urina (nefrone → filtrazione glomerulare, escrezione tubulare e riassorbimento, composizione dell'urina primaria (filtrato composto da acqua, sali minerali e glucosio) e definitiva (acqua, elettroliti, sostanze idrosolubili → es. urea, acido urico, metaboliti di medicinali). Rene: organo di eliminazione (scorie metaboliche idrosolubili, elettroliti, acqua) e di regolazione (pH del sangue → 7,4, volume del sangue, equilibrio idrico e idro-elettrolitico), regolazione dell'equilibrio acido-base, regolazione del volume del sangue

Patologia: infezione batterica (ad es. E. Coli)

Sintomi: dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale

Complicazioni: la cistite infettiva può portare a una pielonefrite a carico della pelvi renale/rene o a una glomerulonefrite che colpisce i glomeruli/rene, causando insufficienza renale

Fattori di rischio: raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni

Gruppo di principi attivi spasmolitici vescicali (anticolinergici)

Indicazione: incontinenza

Patologia: tono muscolare (M liscio) fondamentalmente aumentato, controllo ridotto sullo sfintere (incontinenza da urgenza, vescica irritabile) / aumento della pressione intraddominale (ad es. ridendo), muscoli del pavimento pelvico indeboliti (incontinenza da sforzo)

Sintomi: minzione incontrollata

Le infezioni genitali sono trattate nelle competenze operative c1

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Vasodilatatori in caso di disfunzioni erettili

CI: nei pazienti che assumono derivati nitrati, prestare attenzione alla presenza di problemi cardiovascolari

Antibiotici in caso di cistite

EI: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali

CI: allergia

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Spasmolitici: vasodilatazione e ipotensione, quindi cautela nei pazienti con disturbi coronarici

Antibiotici: attenzione alla problematica della resistenza. Eseguire la terapia come prescritto e non interromperla prematuramente.

Integrazioni della terapia

iperplasia della prostata

Fitoterapia: radice di ortica, frutto di palma nana, prugna africana, semi di zucca

Cistite

Fitoterapia: foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equiseto

Integratore alimentare: D-mannosio, mirtillo rosso. Differenziazione: profilassi, terapia

Misure: esame delle urine, igiene accurata, aumentare le difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli medici

Competenza operativa c1: Determinare lo stato di salute e riconoscere i sintomi clinici d'allarme conformemente alle disposizioni applicabili.

L'assistente di farmacia registra lo stato di salute del cliente ponendo domande specifiche secondo le istruzioni del farmacista. Analizza le informazioni e riconosce i sintomi clinici d'allarme. Documenta i risultati secondo le disposizioni interne e li sottopone al farmacista.

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI
Fornire consulenza al/la cliente con un problema medico e registrare i segnali clinici d'allarme <ul style="list-style-type: none"> Autodiagnosi comuni Check list rilevanti Segnali clinici d'allarme 	Stato di salute e segnali clinici di allarme <ul style="list-style-type: none"> Associazione Samaritana BSL AED Riconoscere e valutare i segni clinici di allarme (pressione sanguigna, cistite e shock anafilattico) Ulteriore procedura in base ai segnali di allarme clinico

Red flag nel neonato, disturbi della gravidanza, infezioni genitali, sospetto di complicazioni di un'infezione urinaria 20 lezioni

Situazioni

- Una madre chiama perché suo figlio di 2 anni ha la febbre.
- Una donna chiede un medicamento per i suoi disturbi in gravidanza.
- Una donna ha infezioni vaginali ricorrenti e vorrebbe ricevere un trattamento adeguato.
- Una cliente soffre di dolore durante la minzione.

[c1.4] descrive procedure/metodi come la possibilità di usare algoritmi e i benefici dei servizi per registrare lo stato di salute dei clienti e in particolare le red flag. (C3)

[c1.5] descrive i sintomi clinici d'allarme o red flag e l'ulteriore procedura al loro verificarsi. (C2)

Sviluppare algoritmi per la delimitazione delle proprie competenze in relazione a quelle del farmacista.

- Neonati: febbre, medicinali generalmente consentiti/non consentiti
- Decorso della gravidanza e disturbi della gravidanza: medicinali consentiti/non consentiti secondo elenco positivo Varie infezioni nella zona genitale. Infezione fungina, infezioni batteriche, infezioni virali, infezioni parassitarie, differenziare tra cistite e vaginite irritativa; terapia: antimicotici e antiparassitari
- Sospetto di complicazioni dell'infezione urinaria pielonefrite: se dolori lombari/addominali, febbre, sangue nelle urine

3° anno di apprendistato, 5° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema cardiocircolatorio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vene varicose, gambe gonfie ▪ Ipotensione e anemia ▪ Sistema nervoso <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disturbi del sonno ▪ Sbalzi d'umore, lieve depressione 	13 7
b1 Mettere a disposizione i medicamenti come da prescrizione , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema cardiocircolatorio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppi di principi attivi contro trombosi/embolie, nitrati, betabloccanti, ipolipemizzanti, anti-ipertonici, diuretici ▪ Sistema nervoso <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppi di principi attivi: antiepilettici, anestetici locali, antidepressivi, neurolettici, benzodiazepine, Z-drugs, litio 	20 20
c2 Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pressione sanguigna, glicemia e colesterolo 	10
c4 Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Malattie croniche <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sindrome metabolica ▪ Depressione, epilessia 	10

Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Sistema cardiocircolatorio: vene varicose, gambe gonfie

13 lezioni

Situazione

- Una cliente incinta vuole fare qualcosa per le sue gambe affaticate e gonfie

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Sintomi: gambe gonfie e affaticate con vene sporgenti

Anatomia/fisiologia: differenza tra vene/arterie/capillari, valvole venose, circolazione sistemica, circolazione polmonare, scambio di gas

Patologia: ristagno di sangue nelle vene, insufficiente funzionamento delle valvole venose / pompa muscolare, cambiamento della microcircolazione, processi infiammatori

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Prodotti: preparati topici o orali per le vene con estratto di ippocastano, foglie di vite rossa, estratto di pungi-topo, eparinoidi

Misure: calze elastiche, tenere le gambe sollevate, esercizio fisico, non stare seduti a lungo, onde possibile ridurre il peso, raffreddare

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Gravidanza: aumento del volume del sangue, aumento dei livelli delle prostaglandine e rilassamento delle pareti dei vasi sanguigni, pressione dell'utero sulla vena cava inferiore

Sistema cardiocircolatorio: Ipotensione e anemia

Situazione

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

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Ipotensione

Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazioni, incoscienza

Anatomia: anatomia del cuore con atrio/ventricolo destro e sinistro, funzione delle valvole, il cuore come pompa con sistole/diastole, battito, funzione dei muscoli cardiaci, frequenza cardiaca, regolazione della frequenza cardiaca attraverso il SN vegetativo

Patologia: Cause: ipotensione primaria, ipotensione secondaria dovuta a: farmaci, alcol, gravidanza, insufficienza venosa cronica, temperature elevate, stress, disidratazione, prolungata permanenza in piedi

Anemia

Sintomi: pallore, debolezza fisica, tachicardia, fragilità delle unghie

Anatomia/fisiologia: principali funzioni di eritrociti/trombociti e leucociti, relazione tra emoglobina e ferro

Patologia: Cause: emorragia cronica, inadeguata assunzione o assorbimento di ferro, inadeguata assunzione di acido folico e vitamina B12

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Ipotensione

Prodotti: guaranà, ginkgo, rosmarino, caffeina, vasocostrittori

Misure: sport, percorso Kneipp, una dieta ricca di sale, assumere liquidi a sufficienza

Anemia

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

Misure: alimentazione bilanciata

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai farmaci e le controindicazioni dei più importanti farmaci senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Spiegazione dell'uso degli attuali farmaci senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Anemia

Il ferro: dolore addominale, diarrea, costipazione, nausea, vomito, feci scure

IA ferro: assorbimento alterato per alcuni antibiotici, bifosfonati, ormoni tiroidei. Inibizione del riassorbimento da parte di antiacidi, preparati minerali, alimenti

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Anemia
Donne con mestruazioni abbondanti

Ipotensione
Adolescenti: consulenza sulla prevenzione

[a3.5] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementare e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Preparati antroposofici, omeopatici, sali di Schüssler

Sistema nervoso: Disturbi del sonno

7 lezioni

Situazione

- Un signore anziano si lamenta di essere sempre sveglio alle 4 del mattino e di non riuscire a riaddormentarsi.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Sintomi: problemi ad addormentarsi, problemi a dormire in modo continuativo, stanchezza, riposo insufficiente
Fisiologia: architettura del sonno, regolazione del sonno, necessità di sonno, funzione del sonno
Patologia: fattori individuali, fattori ambientali come il rumore, stress psicologico, malattie così come medicinali, stimolanti e droghe

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Prodotti: valeriana, fiori d'arancio, (olio di) lavanda, foglie di melissa, passiflora, coni di luppolo, rizoma di kava
Misure: compliance all'igiene del sonno

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Persone anziane: rischio di incidenti e cadute

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

Filosofia della floriterapia di Bach utilizzando l'esempio dei preparati di emergenza (Rescue): fondatore Dr. Bach, sulla base di 38 estratti di fiori vengono regolati gli stati d'animo negativi corrispondenti. Le emozioni negative si trasformano in positive con l'aiuto delle essenze floreali. Le vibrazioni delle piante vengono trasmesse. I fiori di Bach sono prodotti secondo il metodo della solarizzazione o della bollitura. L'acqua energizzata viene

conservata con l'aiuto dell'alcol e diluita con il brandy, poi imbottigliata in flaconi. Dai flaconi concentrati vengono realizzate miscele personalizzate per i clienti (1 goccia per 10 ml di soluzione alcolica). Gocce Rescue (miscela prescritta da Bach): per qualsiasi situazione d'emergenza e «stressante» raccomandate 2-4 gocce per via sublinguale. Con l'aiuto di questionari, la descrizione dei fiori, intuitivamente o con l'aiuto di un terapeuta si mescolano i fiori giusti.

Antroposofia: bryophyllum

Sistema nervoso: sbalzi d'umore, lieve depressione

Situazione

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

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Sintomi: tristezza, perdita di interesse, rallentamento generale e apatia

Patologia: sovraccarico fisico/psicologico, sbalzi ormonali, carenza di sonno, cattive abitudini alimentari, cambiamento delle condizioni di luce in autunno/inverno

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Prodotti: iperico, ginseng, melissa, passiflora, luppolo, valeriana

Misure: tecniche di rilassamento, attività fisica all'aperto, fototerapia

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Iperico

Distinzione tra estratti ricchi di iperforina e poveri di iperforina.

IA estratti ricchi di iperforina: immunosoppressori, medicinali per l'HIV, citostatici, antagonisti della vitamina K, digossina, metadone, contraccettivi ormonali

EI: cefalea, sudorazione, vertigini, fotosensibilizzazione.

CI: ipersensibilità, ipersensibilità alla luce, antidepressivi

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Depressione lieve in diversi gruppi di persone



Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicamento al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicamento al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Sistema cardiocircolatorio

20 lezioni

Situazione

- Un cliente abituale le consegna una ricetta di dimissione dall'ospedale dopo un attacco di cuore. Fa notare che alcuni dei suoi precedenti medicinali sono stati cambiati.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: eparine, antagonisti della vitamina K, DOAC hanno un effetto anticoagulante (inibiscono la coagulazione)

Illustrare le differenze in termini di inizio dell'azione, durata dell'azione, rischio, necessità di monitorare il tempo di coagulazione. Assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi

Indicazioni: profilassi della trombosi venosa profonda

Anatomia/fisiologia: plasma, siero, emostasi, termini relativi al processo di coagulazione: aggregazione delle piastrine, coagulazione del sangue come processo complesso, controllato da fattori di coagulazione

Patologia: Sintomi: dolori alle gambe, edema, ipertermia, colorazione rossastra della pelle. Causa: formazione di coaguli di sangue. Fattori di rischio: immobilizzazione, contraccettivi orali, gravidanza, sovrappeso, fumo, età, profilassi. Embolia polmonare come complicazione

Gruppi di principi attivi: gli antiaggreganti piastrinici (ASA e altri principi attivi) impediscono alle piastrine di aderire tra loro.

Assegnazione delle specialità agli agenti antiaggreganti piastrinici

Indicazioni: profilassi e terapia dell'infarto miocardico

Anatomia/fisiologia: apporto di ossigeno ai vasi coronarici, aggregazione delle piastrine

Patologia: Sintomi: dolore dietro lo sterno che si irradia al collo, al braccio, alla mascella inferiore, alla schiena, all'addome superiore, dispnea, aritmie, vertigini, nausea, ansia. Causa: placche che restringono le arterie coronarie, attivazione delle piastrine, formazione di trombi. Fattori di rischio: arteriosclerosi, fumo, ipertensione, colesterolo elevato, diabete, mancanza di attività fisica, stress. Complicazioni, terapia acuta

Gruppi di principi attivi: nitrati e betabloccanti causano vasodilatazione (specialmente dei vasi coronarici)

Altri gruppi: antiaggreganti antiplastrinici, calcio-antagonisti

Assegnazione delle specialità Gruppi di principi attivi

Indicazioni: angina pectoris

Patologia: Sintomi: dolore toracico pungente parossistico, pressione, sensazione pesantezza e di soffocamento.

Causa: restringimento di un'arteria coronarica associato ad aterosclerosi. Differenziazione infarto miocardico

Gruppi di principi attivi: ipolipemizzanti (statine, fibrati, inibitori dell'assorbimento del colesterolo). Riducono i livelli elevati di lipidi nel sangue. Le specialità devono poter essere assegnate al gruppo terapeutico e non ai gruppi di principi attivi

Altri gruppi: antipertensivi, inibitori dell'aggregazione dei trombociti

Indicazioni: Patogenesi dell'aterosclerosi: malattia degenerativa delle pareti dei vasi arteriosi, deposito di colesterolo con successiva reazione infiammatoria. Il metabolismo del colesterolo con i termini Low Density Lipoprotein e High Density Lipoprotein. Fattori di rischio: età, sesso, anamnesi, carenza di attività fisica, fumo, obesità, ipertensione. Complicazioni: infarto, ictus, arteriopatia periferica occlusiva, insufficienza renale.

Gruppi di principi attivi: gli antipertensivi sono vasodilatatori (ACE-inibitori, sartani, inibitori della renina, beta-bloccanti, antagonisti del calcio) o diuretici, tutti gli antipertensivi e i diuretici senza meccanismo d'azione dettagliato, assegnazione delle specialità non a gruppi di principi attivi ma a gruppi terapeutici. Enfasi sulla descrizione dell'effetto e sulle diverse indicazioni

Indicazioni: ipertensione, insufficienza cardiaca

Patologia ipertensione: ipertensione asintomatica, essenziale e secondaria, fattori di rischio, complicazioni

Insufficienza cardiaca: Sintomi: dispnea, affaticamento, edemi, tosse, vertigini. Cause: infarto, difetto della valvola cardiaca. Patogenesi: il corpo non riceve sufficiente ossigeno.

Gruppi di principi attivi: diuretici

Anatomia/fisiologia: perdita di liquidi dal sistema vascolare e accumulo nel tessuto interstiziale.

Indicazioni: edema polmonare, delle gambe

Patologia: edema polmonare: accumulo di liquidi nei polmoni in caso di insufficienza ventricolare sinistra. Sintomi: dispnea, tosse, tachicardia.

Edema delle gambe: reflusso venoso in seguito a insufficienza venosa cronica, trombosi venosa o insufficienza ventricolare destra.

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antipertensivi:

El: ipotensione, IA: con vasocostrittori

In particolare:

ACE-inibitori e sartani: CI gravidanza

ACE-inibitori: El tosse irritativa

Betabloccanti: El stanchezza, vertigini

Statine: CI: gravidanza, miopatia, El: dolori muscolari e articolari, cefalea

Nitrati: CI: ipotensione marcata. IA: rimedio per la disfunzione erettile

El: cefalea, ipotensione, nausea, vampate

Diuretici: disturbo dell'equilibrio elettrolitico

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

Possibilità di sostituzione con generici per i gruppi di principi attivi elencati in b1.3

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Applicazione delle specialità discusse

valido dall'agosto 2025

In particolare:
dieta a basso contenuto di sodio per l'ipertensione

[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

Dispensazione di antipertensivi senza ricetta

Sistema nervoso: antiepilettici

Situazioni

- Una cliente vorrebbe acquistare anticipatamente un medicinale antiepilettico. Ha un appuntamento dal medico solo tra un mese.
- Sulla ricetta per il cliente sono prescritti cerotti che contengono un anestetico locale.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: antiepilettici. Assegnazione delle specialità agli agenti antiepilettici

Indicazioni: epilessia

Anatomia/fisiologia: suddivisione anatomica (periferica/centrale) e funzionale a livello generico del sistema nervoso (volontario/involontario, vegetativo/autonomo). Cervello e midollo spinale come unità senza ulteriore differenziazione. Struttura di una cellula nervosa e di un nervo. Conduzione dell'eccitazione nei neuroni come processo bioelettrico e base della funzione della cellula nervosa.

Patologia: formazione di eccitazione patologica nei gruppi di cellule nervose, differenziazione generica in convulsioni focali e generalizzate.

Gruppi di principi attivi: anestetici locali, capsaicina

Altri gruppi: antiepilettici, antidepressivi, oppioidi

Indicazioni: dolori neuropatici

Patologia: dolore causato da una lesione o una disfunzione del SN. Sintomi: forte dolore parossistico lancinante, con bruciore. Esempio tipico: nevralgia postherpetica.

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antiepilettici: IA con molti medicinali, EI: stanchezza.

Acido valproico: CI gravidanza

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

Possibilità di sostituzione con generici per i medicinali antiepilettici

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Applicazione delle specialità discusse

Gli epilettici si regolano individualmente, le oscillazioni della dose possono provocare crisi. Gli epilettici sono pazienti a rischio.



[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

Consegna senza ricetta di antiepilettici

Sistema nervoso: antidepressivi

Situazione

- Un cliente consegna una prescrizione di dimissione da un ospedale psichiatrico per una benzodiazepina. Durante l'elaborazione della ricetta si notano alcune incongruenze per cui si sospetta che la ricetta possa essere falsificata.

[b1.1] descrive i requisiti di legge per la dispensazione dei medicinali (ad es. LATer, LStup, LAMal). (C2)

Legge sugli stupefacenti: sostanze psicotrope

Moduli di prescrizione, restrizioni alla dispensazione, possibilità di ripetizione, controllo delle merci in entrata e in uscita, condizioni di ordinazione, consegna e stoccaggio

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: antidepressivi, hanno un effetto positivo sull'umore, più o meno energizzante

Assegnazione di specialità agli antidepressivi senza ulteriori distinzioni.

Altri gruppi: fitofarmaci (iperico).

Indicazioni: depressione

Anatomia/fisiologia: trasmissione dell'eccitazione chimica nella fessura sinaptica. Trasmissione dell'eccitazione alla muscolatura, alla cellula nervosa, alla cellula ghiandolare. Neurotrasmettitori (adrenalina, acetilcolina, serotonina, dopamina). Semplice processo nella fessura sinaptica.

Patologia: deficit di neurotrasmettitori nel cervello. Sintomi: sentimenti di inferiorità, disperazione, senso di colpa, stanchezza, demotivazione, sintomi fisici. Complicazioni.

Gruppi di principi attivi: neurolettici. Ridurre la tensione interna

Assegnazione delle specialità ai neurolettici, senza ulteriore suddivisione.

Altri gruppi: antidepressivi

Indicazioni: disturbi ossessivo-compulsivi

Sintomi: Pensieri ossessivi che il malato riconosce come esagerati, che tuttavia continuano ad avere la meglio su di lui.

Indicazioni: schizofrenia

Sintomi: sintomatologia positiva (deliri, disturbi dell'ego, disturbi del pensiero) e negativa (apatia, appiattimento affettivo, disturbi dell'attenzione). Disturbi della percezione delirante, voci nella mente, allucinazioni, disturbi affettivi. Decorso della malattia. Prognosi. Terapia multidimensionale (psicoterapeutica, farmacologica e di supporto)

Gruppi di principi attivi: benzodiazepine

hanno effetti ansiolitici, miorilassanti, sedativi/ipnotici, anticonvulsivanti con vari gradi di gravità

Indicazioni: disturbo d'ansia, spasmi muscolari, difficoltà ad addormentarsi e a rimanere addormentati, epilessia
Anatomia/fisiologia: significato e funzione del sistema nervoso involontario (simpatico / parasimpatico). Funzioni che sono clinicamente importanti (dilatazione bronchiale, vasodilatazione, influenza su polso, battito cardiaco, pressione sanguigna, reazione allo stress)

Patologia: la paura, lo spavento, lo stress innescano la produzione di ormoni dello stress, soprattutto dell'adrenalina, con conseguente reazione eccessiva del sistema nervoso vegetativo (irrequietezza, disturbi del sonno, palpitazioni, tremori)

Gruppi di principi attivi: le Z-drugs hanno un effetto soporifero

Altri gruppi: benzodiazepine

Indicazioni: disturbi del sonno

Patologia: Cause: disturbi del sonno primari (insonnia, disturbi del ritmo circadiano sonno-veglia, sindrome delle apnee notturne, gambe senza riposo) e secondari (dovuti a patologie organiche o psichiatriche). Sintomi: affaticamento, sonnolenza, mancanza di energia, difficoltà di concentrazione. Complicazioni.

Gruppi di principi attivi: litio

Altri gruppi di principi attivi: antiepilettici, antidepressivi

Indicazioni: disturbi bipolari

Patologia: disturbo affettivo con alternanza di fasi depressive e maniacali

Sintomi: alternanza di stati depressivi e maniacali. Terapia della mania e della depressione. Psicoterapia (psicoeducazione, auto-osservazione, gestione dello stress, stabilizzazione del ritmo di vita)

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Interazione psicofarmaci e alcol

Psicofarmaci: effetti collaterali comuni

Medicamenti psicotropi con controllo dell'emocromo avvenuto

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

Possibilità di sostituzione con generici per i gruppi di principi attivi elencati in b1.3

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Applicazione delle specialità discusse

Dipendenza dalle benzodiazepine

Antidepressivi: inizio ritardato dell'effetto

[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

Consegna senza ricetta di benzodiazepine

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Competenza operativa c2: Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia istruisce il cliente sui preparati e sulla procedura per il rilevamento dei parametri diagnostici (pressione sanguigna, glicemia, livello di colesterolo). Esegue il rilevamento di tali parametri per conto del farmacista, documenta i risultati secondo le disposizioni interne e li sottopone al farmacista, che determina l'ulteriore procedura.

L'assistente di farmacia rispetta le norme di legge e gli standard operativi di igiene, tutela della salute e sicurezza. È responsabile della corretta conservazione, della pulizia e della funzionalità delle apparecchiature utilizzate per gli esami. Pertanto le controlla regolarmente, le usa correttamente, le mantiene e le pulisce secondo le istruzioni del produttore.

Lavoro pratico azienda (5. Semestre)	Contenuto CI
Effettuare lo screening medico <ul style="list-style-type: none"> Misurazione dei parametri diagnostici Igiene, sicurezza e tutela della salute Valutazione e discussione dei risultati delle misurazioni 	Indagini mediche <ul style="list-style-type: none"> Misure igieniche e di sicurezza Registrazione e interpretazione dei parametri diagnostici (misurazione della pressione sanguigna, misura del colesterolo, misura della glicemia, test allergologico e stato delle urine) Consulenza, consegna, vendita di strumenti di misura Manutenzione e pulizia degli strumenti di misura

Pressione sanguigna, livelli di glicemia e colesterolo

10 lezioni

Situazione

- Un cliente anziano desidera far controllare la sua pressione sanguigna, la glicemia e il colesterolo in farmacia.

[c2.1] spiega il processo per le analisi e il rilevamento dei parametri diagnostici. (C2)

[c2.6] spiega la metodologia e i vantaggi dell'analisi del campione di sangue. (C2)

Misurazione della pressione arteriosa: se si sospetta ipotensione o ipertensione.

Svolgimento corretto della misurazione: da seduti, tempo di attesa, evitare l'eccitazione fisica e mentale così come nicotina e caffeina prima della misurazione, avambraccio a livello del cuore, non parlare o ridere durante la misurazione, i muscoli del braccio devono essere rilassati, scegliere la dimensione corretta del manicotto

Misurazione del polso

Punti in cui eseguire la misurazione del polso, posizionamento del cliente per la misurazione, sequenza della misurazione (quali dita vengono utilizzate per la misurazione del polso), durata della misurazione (più breve è la misurazione, più gravi sono gli errori di misurazione)

Misurazione della glicemia

Il paziente dovrebbe essere a digiuno (tempo di digiuno almeno 6, preferibilmente 8 ore).

Procedura corretta:

- Cliente seduto comodamente (un eventuale collasso del cliente non dovrebbe comportare lesioni)
- Disinfezione delle superfici, disinfezione delle mani, indossare i guanti
- Disinfettare il polpastrello laterale del dito medio o dell'anulare della mano non dominante, assicurarsi che rimanga «pulito» (il disinfettante dovrebbe asciugare in 30 secondi).
- Preparare il dispositivo per la misurazione della glicemia, a seconda del dispositivo inserire le strisce reattive fin da subito
- Forare il polpastrello laterale con un pungidito adatto o una lancetta (smaltire correttamente il pungidito)
- Pulire le gocce di sangue con un tampone pulito
- Massaggiare delicatamente il sangue dalla base del dito verso il polpastrello
- Assorbire il sangue con la striscia reattiva
- All'occorrenza applicare un cerotto nella sede interessata
- Il dispositivo per la misurazione della glicemia segnala il valore automaticamente

Misurazione del colesterolo

Determinazione dei valori nel sangue, vengono rilevati trigliceridi, colesterolo HDL e LDL, colesterolo totale; quoziente totale/HDL

Peso e altezza

Circonferenza addominale: misurazione corretta per uomini e donne. Misurazione preferibilmente al mattino a digiuno, dopo essere andati in bagno, sotto i vestiti, in piedi. Nastro di misurazione orizzontale, al livello dell'ombelico (centralmente tra la costola inferiore e il bordo superiore dell'osso pelvico), misurazione alla fine di una normale espirazione, far correre il nastro di misurazione lungo il corpo ma senza costrizione.

Body Mass Index: calcolare il BMI in base all'altezza e al peso

Elencare esempi di altri parametri:

- Analisi minerale dei capelli
- Test rapidi: test di gravidanza, parametri delle urine per la cistite, test dell'HIV, test della celiachia, test rapido per il coronavirus
- Test per la borreliosi da puntura di zecca
- Misurazione proteina C-reattiva
- Ferritina
- Test alcolemico
- Test antidroga

[c2.4] spiega le norme igieniche e di sicurezza da osservare per il prelievo di sangue. (C2)

→ tema trattato nel 1° semestre nell'ambito dell'obiettivo di valutazione c3.2

[C2.7] spiega le conseguenze di possibili scostamenti dai principali valori standard. (C2)

In generale: si deve essere in grado di interpretare i valori misurati ma non occorre memorizzarli.

Circonferenza addominale / misurazione della pressione sanguigna / misurazione della glicemia / misurazione del colesterolo

Gli scostamenti dai valori normali sono un fattore di rischio per la sindrome metabolica e le malattie cardiovascolari.

Le misurazioni eseguite in modo scorretto possono portare a scostamenti nei risultati delle misurazioni.

Competenza operativa c4: Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia organizza il supporto terapeutico secondo le disposizioni e informa i pazienti. Controlla la compliance alla terapia, ricorda al paziente gli appuntamenti e mette a disposizione i medicinali per la terapia (sistema di dosaggio settimanale). Documenta lo svolgimento della terapia, rileva le irregolarità, reagisce ad esse e informa il farmacista.

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparazione di un sistema di dosaggio settimanale ▪ Verifica del regolamento ▪ Preparazione della postazione di lavoro ▪ Igiene, sicurezza e tutela della salute ▪ Preparazione del sistema di dosaggio ▪ Creazione di una panoramica dello schema di assunzione 	

Patologie croniche

10 lezioni

Situazioni

- Controllando lo storico di un cliente abituale, nota che non ha ritirato il suo preparato al litio durante l'ultimo mese.
- Una cliente chiede consiglio perché sua madre ha sempre più difficoltà a prendere tutti i suoi medicinali in tempo. Soffre di sindrome metabolica, quindi deve assumere molti medicinali diversi.

[c4.1] descrive le malattie croniche più comuni, le loro caratteristiche e il trattamento. (C2)

Considerare perché le malattie diventano/sono croniche: non curabili (predisposizione, mutazioni genetiche); non trattate in una fase iniziale

Sindrome metabolica

Descrizione del paziente con sindrome metabolica (alterato metabolismo dei carboidrati, ipertensione, dislipoproteinemica, obesità). Parametri: circonferenza addominale, pressione sanguigna, glicemia, trigliceridi, colesterolo HDL. Cause, epidemiologia, fattori di rischio. Descrizione del trattamento.

Sistema nervoso: Depressione, epilessia

Importanza dell'assunzione regolare dei medicinali, importanza dell'introduzione e sospensione di antidepressivi, gamma terapeutica del litio, controllo dell'emocromo avvenuto

Per la patologia vedere la competenza operativa 1

[c4.2] descrive le possibilità di monitorare la compliance alla terapia. (C2)

Sindrome metabolica: misurazione della pressione sanguigna, valori di colesterolo, glicemia, misurazione della circonferenza addominale

Depressione:

Metodo diretto: misurazione medica della concentrazione nel plasma

Possibilità di monitorare la compliance alla terapia: conteggio delle compresse (controllo dello storico), diari dei pazienti, colloqui con i pazienti, profili dei medicinali, sistemi di dosaggio settimanale

[c4.3] spiega l'importanza della compliance alla terapia e le conseguenze della mancata adesione alla terapia. (C3)

Sindrome metabolica:

Illustra le complicazioni della mancata adesione alla terapia: Efficacia ed effetto terapeutico ridotti (esempio: antipertensivi, antidiabetici) conseguenze economiche

Psicofarmaci:

spiegare a un paziente le conseguenze del sovradosaggio/sottodosaggio della sua terapia.

3° anno di apprendistato, 6° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Malattie durante viaggi ▪ Agente patogeno ▪ Modalità di trasmissione ▪ Profilassi in caso di esposizione 	5
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicamenti e prodotti .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione dello stress ▪ Mancanza di concentrazione ▪ Sindrome da burnout ▪ Infezioni ▪ Herpes ▪ Infestazione di pidocchi ▪ Infezione da verme solitario ▪ Cimici dei letti ▪ Varicella 	8 7
b1 Mettere a disposizione i medicamenti come da prescrizione , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infezioni ▪ Gruppi di principi attivi Profilassi vaccinale, profilassi farmacologica, antibiotici, virustatici ▪ Patologie ormonali ▪ Gruppi di principi attivi Ormoni tiroidei / agenti tireostatici, insulina, anti-diabetici orali, glucocorticoidi ▪ Altre patologie importanti ▪ Gruppi di principi attivi medicinali anti-demenza, prodotti antiparkinsoniani, anfetamine 	15 15 10
c4 Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Malattie croniche ▪ AIDS ▪ Sclerosi multipla ▪ Paziente trapiantato ▪ Paziente con tumore 	20

Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

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

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

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

Lavoro pratico azienda (5. Semestre)	Contenuto CI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Create una campagna di prevenzione nella vostra farmacia ▪ Esempi di campagne di prevenzione passate e pianificate in corso ▪ Temi suggeriti per una campagna ▪ Individuazione e attuazione delle misure ▪ Ideazione, svolgimento e documentazione di una valutazione 	

Persone in viaggio

5 lezioni

Situazione

- Una famiglia vuole andare in vacanza in Africa. A cosa dovrebbero prestare particolare attenzione per rimanere in salute?

[a2.7] descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure di prevenzione e prodotti adeguati. (C4)

Struttura e differenziazione degli agenti patogeni:

I batteri si moltiplicano per divisione cellulare e si presentano in molte forme diverse (Escherichia coli, salmonella, streptococco)

I virus hanno una struttura molto semplice, non hanno un metabolismo proprio, hanno bisogno di una cellula ospite per moltiplicarsi, che viene danneggiata (coronavirus, virus erpetici, virus dell'epatite, HIV, virus dell'influenza)

Definizione di epidemie e pandemie

Le malattie trasmissibili e le loro modalità di trasmissione sono:

Lesione della cute: tetano, sepsi; TBE, malattia di Lyme (da zecche), malaria (da zanzare); AIDS, epatite B (da siringhe usate)

Profilassi dell'esposizione: repellenti (zecche, zanzare), zanzariera (zanzare), rimozione corretta delle zecche il prima possibile, disinfezione, pulizia delle ferite

Goccioline: rosolia, morbillo, varicella; influenza; Covid-19

Profilassi dell'esposizione: igiene, distanza, mascherina, quarantena

Infezioni da contatto: tifo, epatite A, infezione da vermi

Profilassi dell'esposizione: igiene, filtro per l'acqua, boil it, cook it, peel it, or forget it

Contatto sessuale: AIDS, epatite B, gonorrea, sifilide
Profilassi dell'esposizione: utilizzare preservativi

Per la descrizione delle malattie vedere la competenza operativa a.3 e b.1

Ulteriori opzioni di profilassi: profilassi vaccinale, profilassi farmacologica vedere la competenza operativa b

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Gestione dello stress

8 lezioni

Situazione

- Un uomo sulla quarantina richiede un ricostituente perché ha l'impressione, al momento, di non riuscire a riprendersi dai suoi numerosi impegni e in generale ha difficoltà a concentrarsi.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Mancanza di concentrazione

Sintomi: capacità temporaneamente indebolita di concentrarsi su qualcosa, mancanza di concentrazione

Patologia: Cause: stress, mancanza di sonno, cattiva alimentazione, troppe ore davanti alla televisione, medicinali, sovraccarico mentale, mancanza di movimento, mancanza di nutrienti, disturbi circolatori. Differenziazione da demenza o malattia di Alzheimer o ADHD

Sindrome da burnout

Sintomi: disturbi del sonno, negazione dei propri bisogni, limitazione dei contatti sociali, elevato impegno professionale, disturbi psicosomatici, sintomi depressivi, esaurimento cronico

Patologia: Cause: intensificazione del lavoro, stress, cattiva organizzazione del lavoro, mobbing, stress familiare o malattie. Descrivere le fasi del burnout. Terapia: terapia multimodale con psicofarmaci, fitofarmaci, terapia comportamentale, psicoterapia. Prevenzione del burnout con strategie di coping, resilienza

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Mancanza di concentrazione

Fitofarmaci: rhodiola rosea, ginseng, eleuterococco. Tranquillanti: valeriana, luppolo, passiflora, melissa. Antidepressivi: iperico, ansiolitici: kava kava, spasmolitici: farfaraccio. Q10, fosfatidilserina, acidi grassi insaturi (acidi grassi omega-3, omega-6), olio di enotera
Tranquillanti: antistaminici, vitamine: complesso di vitamine B, ricostituenti

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie
Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Mancanza di concentrazione
Guaranà / caffeina: disturbi del sonno
Ricostituente: ipervitaminosi

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Spiegare la filosofia di Schüssler:
Fondatore della terapia. Principio della filosofia (terapia minerale, potenziamento, terapia sostitutiva). Funzione e complemento (discutere le funzioni a titolo esemplificativo). Scelta dei rimedi (con test, secondo i sintomi e secondo l'analisi del volto). Applicazione e dosaggio. Intolleranza al lattosio. Uso esterno. Schüssler Trio (discutere l'esempio)
Esempio: stress, tensione, burn out, ADHD, squilibrio nervoso: Miscela per l'equilibrio interiore (n. 2, 5, 7)

Infezioni

7 lezioni

Situazioni

- Un cliente è attualmente molto stressato. Avverte una forte sensazione di tiramento nella zona delle labbra.
- Una madre si lamenta che il suo bambino di 4 anni si gratta continuamente.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Herpes

Sintomi: prurito, bruciore sulle labbra, vescicole sulle labbra, successivamente vescicole incrostate
Anatomia: la più importante anatomia del virus dell'herpes simplex di tipo 1 e 2. Differenziazione tra herpes labiale e genitale.
Patologia: infezioni iniziali e ricadute acute, complicazioni. Trasmissione attraverso lo stretto contatto fisico. I virus rimangono nel tessuto nervoso per tutta la vita. Fattori di rischio per la ricaduta acuta. Complicazioni.

Infestazione di pidocchi

Sintomi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote
Anatomia e ciclo di vita del pidocchio comune
Patologia: trasmissione dei pidocchi, profilassi della trasmissione

Infezione da verme solitario

Sintomi: inappetenza, prurito anale di notte, insonnia, stanchezza
Anatomia/fisiologia: verme solitario e ascaris lumbricoides, ciclo del verme solitario
Patologia: decorso della malattia, trasmissione: anale-orale, infezione da contatto, inalazione di uova, ingestione orale di uova, complicazioni. Fattori di rischio: il trattamento se possibile dovrebbe coinvolgere i contatti stretti (famiglia, membri del gruppo). Ripetizione del trattamento dopo 2-3 settimane.

Cimici dei letti

Sintomi: punture sulla pelle disposte in file. Le punture prudono, sono rosse, si gonfiano. Stress mentale.

Anatomia/fisiologia: anatomia e ciclo di vita della cimice dei letti
Patologia: complicazione, trasmissione
Eliminazione da parte di un disinfestatore professionista.

Varicella

Sintomi: aumento della temperatura, sensazione di malattia, stanchezza, tipica eruzione cutanea (vescicole che si aprono e formano croste) su tutto il corpo. Prurito.

Patologia: malattia infettiva virale, virus varicella-zoster. Complicazione: decorso grave negli adulti e nelle donne in gravidanza. Fuoco di Sant'Antonio in caso di riattivazione in età adulta.

Trasmissione: attraverso le secrezioni respiratorie o attraverso il fluido delle vescicole. Periodo di incubazione tra 8 e 28 giorni. Prevenzione: vaccinazione contro la varicella

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Herpes

Principi attivi antivirali: aciclovir, penciclovir, altri: solfato di zinco, fitofarmaci: melissa, rabarbaro, salvia, mentolo, protezione solare

Infestazione di pidocchi

Insetticidi: permetrina

Agenti fisici: per esempio oli di silicone con dimeticone

Preparati a base di erbe con oli vegetali

Infezione da verme solitario

Antelmintici, medicinali anti-prurito

Cimici dei letti

Rimedi contro il prurito, glucocorticoidi topici, antistaminici. Mentolo, tannini, disinfettante

Varicella

Contro il prurito: sospensione bianca, tannini, antistaminici, talco mentolato, pomate di zinco, analgesici

Misure: impacchi freddi, tagliare le unghie corte

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Herpes terapia e profilassi con la lisina

Cimici dei letti prevenzione delle superinfezioni con disinfettanti. Non grattarsi.

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

Bambini: Infestazione da pidocchi → profilassi, trasmissione dei pidocchi, schema di trattamento

Infezione da vermi dei bambini → profilassi, schema di trattamento

Cimici dei letti → suggerimenti per i viaggiatori atti alla prevenzione delle infestazioni

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Sali di Schüssler: n. 3 (infiammazione acuta), n. 4 (infiammazione al secondo stadio), n. 6 (infiammazione al terzo stadio/cronica)



Campo di competenze operative b:

Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicinale al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicinale al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
▪	

Infezioni

15 lezioni

Situazioni

- Sulla ricetta di un cliente è stato prescritto un antibiotico. Nell'anamnesi del paziente vede che per questo cliente è stata segnalata un'allergia alla penicillina. Inoltre, il cliente vuole sapere se può farsi vaccinare contro la malattia.
- Su una ricetta è prescritto il valaciclovir per somministrazione perorale.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Profilassi vaccinale: vaccinazione attiva: vengono somministrati antigeni (vivi, attenuati, frammentati) che permettono la formazione di anticorpi, cellule della memoria; di solito avviene tramite l'immunizzazione di base e regolari vaccinazioni di richiamo

Campo d'indicazione: per esempio tifo (vaccino vivo), TBE, epatite A, B

Vaccinazione passiva: vengono somministrati anticorpi il cui effetto inizia immediatamente, può anche essere usato a scopo terapeutico, la protezione dura solo pochi mesi

Campo d'indicazione: tetano, epatite B

Indicazioni: TBE

Anatomia/fisiologia: virus RNA

Patologia: Sintomi: decorso bifasico della malattia con decorso asintomatico o con decorso bifasico della malattia: sintomi influenzali seguiti da una fase asintomatica o da una meningite. Modalità di trasmissione. Complicazione. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2). Nessuna terapia sintomatica

Profilassi farmacologica: i medicinali vengono assunti in modo profilattico in modo che il loro effetto possa iniziare immediatamente nel caso in cui l'organismo entri in contatto con gli agenti patogeni.

Indicazioni: profilassi della malaria; PEP (profilassi post-esposizione contro l'HIV; effettuata dopo una possibile esposizione); PrEP (profilassi pre-esposizione contro l'HIV; effettuata prima della possibile esposizione)

Gruppo di principi attivi: gruppo terapeutico: antibiotici (antibiotici beta-lattamici, chinoloni, antagonisti dell'acido folico, macrolidi, nitrofurani, tetracicline), assegnazione delle specialità al gruppo terapeutico degli antibiotici, non ai gruppi di principi attivi. Principio fondamentale: inibire la crescita dei batteri o ucciderli.

Indicazioni: tifo

Patologia: malattia da segnalare causata da Salmonella Thyphi. Sintomi: febbre, costipazione poi diarrea, eruzione cutanea. Modalità di trasmissione: fecale-orale, profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2), periodo di incubazione.

Indicazioni: borreliosi di Lyme

Patologia: borrelia burgdorferi che viene trasmessa da determinate specie di zecche. Tempo di trasmissione.

Sintomi: insorgenza localizzata (eritema migrante) fino al coinvolgimento sistemico. Classificazione grossolana in tre stadi. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Altre indicazioni: per esempio infezioni del tratto urinario, infezioni del tratto respiratorio, infezioni cutanee

Gruppo di principi attivi: Gruppo terapeutico antibiotici (meflochina, cloroquina, doxiciclina)

Indicazioni: terapia e profilassi della malaria

Anatomia/fisiologia: ciclo di sviluppo dei plasmodi (senza designazione delle diverse forme di sviluppo durante il cambiamento dell'ospite). Modalità di trasmissione.

Patologia: Sintomi: febbre, brividi, sudorazione, cefalea, dolori articolari, diarrea. Tempo di incubazione. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Gruppo di principi attivi: virustatici (nessuna assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi)

Altri: Biologici

Indicazioni: epatite

Anatomia/fisiologia: virus dell'epatite A, virus dell'epatite B. Modalità di trasmissione fecale-orale, tramite contatto diretto con il sangue, trasmissione sessuale. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Patologia: differenziazione in epatite A e B. Sintomi: infiammazione acuta del fegato con stanchezza, dolore, febbre, nausea, vomito, inappetenza, ittero, anche asintomatica in caso di epatite B. Durata della malattia.

Altre indicazioni: infezione da HIV (vedere la competenza operativa c), infezione erpetica, influenza

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antibiotici: allergia alla penicillina. IA di antibiotici con contraccettivi / antiacidi / minerali.

Effetti indesiderati generali Antibiotici (disturbi gastro-intestinali, reazioni di ipersensibilità, infezioni da candida, eruzioni cutanee)

Interazione con il cibo: orario di assunzione degli antibiotici

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Impiego corretto delle specialità discusse

Problema della resistenza → Le terapie non devono essere interrotte, l'assunzione deve essere regolare finché è prescritta dal medico

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Per ragioni di stabilità, le sospensioni antibiotiche sono preparate solo poco prima dell'uso (osservare la scadenza, la conservazione)



Situazioni

- Un cliente consegna una ricetta nella quale è prescritta la L-tiroxina. Il cliente è un po' sorpreso che il medico abbia annotato una nuova specialità / un nuovo dosaggio perché era molto soddisfatto del suo prodotto precedente
- A un diabetico finora sono stati prescritti medicinali antidiabetici orali. Ora gli è stato prescritto un nuovo medicamento da iniettare.
- Un cliente consegna una ricetta per prednisone 50 mg. Dopo una precedente terapia di diverse settimane, ora dovrebbe sospendere gradualmente il medicamento.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: ormoni tiroidei (levotiroxina)

Sostituzione dell'ormone tiroideo, farmaci tireostatici (inibiscono la formazione e il rilascio di ormoni nella tiroide)

Anatomia/fisiologia: definizione di ormone, circuito di controllo ormonale con feedback negativo. Definizione di ghiandole (ipofisi, tiroide, surrene, isole pancreatiche, testicoli, ovaie)

Indicazioni: ipotiroidismo / ipertiroidismo.

Patologia: ipotiroidismo come risultato di una reazione autoimmune, un intervento chirurgico o un disturbo dell'asse ipotalamo-ipofisario. Sintomi: affaticamento, inappetenza, aumento di peso, perdita di capelli, bradicardia, costipazione.

Iperitiroidismo: iperfunzionalità della tiroide dovuta all'autonomia tiroidea o al morbo di Basedow. Sintomi: agitazione, iperattività, disturbi del sonno, aritmie, ipertensione, tremore, perdita di peso, diarrea.

Gruppo di principi attivi: insulina umana, analoghi dell'insulina, insuline miste

(assegnazione delle specialità secondo le proprietà farmacocinetiche, sostituzione ormonale)

Indicazioni: diabete di tipo 1

Anatomia/fisiologia: pancreas come ghiandola (endocrina ed esocrina). Produzione di insulina e glucagone con struttura, proprietà ed effetti. Circuito di controllo della glicemia. Distinzione delle proprietà farmacocinetiche dei prodotti insulinici (insulina da pasto, insulina basale). Valori fisiologici e patologici della glicemia. Valore HbA1c.

Patologia: malattia metabolica cronica, mancanza di secrezione di insulina. Malattia autoimmune. Sintomi: sete, fame, aumento della minzione, affaticamento. Manifestazione della malattia (di solito nell'infanzia o nell'adolescenza). Frequenza della malattia. Per le conseguenze tardive vedere il tipo 2

Gruppo di principi attivi: antidiabetici orali

principi attivi di base: riduzione della formazione epatica di glucosio, promozione della secrezione di insulina, riduzione della resistenza all'insulina, riduzione della secrezione di glucagone, aumento della sensazione di sazietà, promozione dell'escrezione di glucosio. Nessuna assegnazione diretta delle specialità, insuline vedere il tipo 1

Indicazioni: diabete di tipo 2

Patologia: risposta insufficiente del corpo all'insulina (resistenza all'insulina) con conseguente iperglicemia. Diminuzione a lungo termine della secrezione di insulina. Sintomi (insorgenza graduale): sete, fame, aumento della minzione, stanchezza, conseguenze tardive: guarigione difficile delle ferite, intorpidimento dei piedi, cecità, insufficienza renale

Fattori di rischio: sovrappeso, sedentarietà, dieta malsana. Complicazione con infarto, patologia renale, cecità. Misure non farmacologiche (alimentazione, attività fisica)

Gruppo di principi attivi: glucocorticoidi

(usati sia come terapia sostitutiva ma pure spesso utilizzati come antinfiammatori o immunosoppressori per periodi prolungati),

Indicazioni: insufficienza surrenale

Anatomia/fisiologia: ghiandola surrenale (corteccia/midollo) come ghiandola con produzione di ormoni steroidei (corticoidi minerali, glucocorticoidi, androgeni) e i neuroormoni (adrenalina e noradrenalina). Descrizione dell'effetto di adrenalina e glucocorticoidi.

Patologia: in seguito a interventi, terapia prolungata a base di glucocorticoidi (pertanto occorre poi sospenderli)

Altre indicazioni: malattie reumatiche, malattie autoimmuni, malattie cutanee, malattie allergiche, malattie respiratorie

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Ormoni tiroidei:

non assumere contemporaneamente medicinali, integratori, caffè o latte. IA con integratori di calcio e ferro, antiacidi.

El: nervosismo, insonnia, diarrea, sudorazione, perdita di peso, aritmie.

Glucocorticoidi: CI osteoporosi grave, ulcere gastriche e intestinali, diabete mellito, ipertensione grave, infezioni virali

El su sistema immunitario (maggiore suscettibilità alle infezioni), occhi (glaucoma, cataratta), tratto gastrointestinale (ulcera), cute (ritardata proliferazione cellulare, guarigione delle ferite), ossa (osteoporosi).

Insulina: CI ipoglicemia

El: ipoglicemia

Antidiabetici orali: nausea, vomito, diarrea

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Applicazione delle specialità discusse

Ormone tiroideo: abuso come agente dimagrante. Assumere ogni giorno al mattino almeno 30 minuti prima della colazione, non assumere in concomitanza ad altri medicinali.

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Distinzione soluzioni per iniezioni, soluzioni per infusioni e impianti.

Aghi per penna: ago sottile sterile per la somministrazione sottocutanea di insulina. Gli aghi sono monouso. Distinzione degli aghi in termini di lunghezza e diametro. Aghi universali o aghi specifici per il prodotto.

Altre opzioni: pompe di insulina

Misurazione della glicemia:

misuratori di glucosio, lancette, strisce per il test della glicemia → l'uso corretto avviene nel corso interaziendale



Situazioni

- Un cliente si presenta da lei con una nuova ricetta ripetibile dopo un soggiorno in una clinica specializzata. Lei gli spiega in dettaglio le diverse forme di applicazione.
- Una madre le dice che sua figlia ha perso l'appetito e sta perdendo peso. Lo ha notato da quando sua figlia ha iniziato la nuova terapia prescritta dal medico.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: medicinali contro la demenza

Altri gruppi: ginkgo, antidepressivi, neurolettici (assegnazione delle specialità ai gruppi terapeutici, nessuna assegnazione ai gruppi di principi attivi)

Indicazioni: Alzheimer

Anatomia/fisiologia: cambiamento strutturale e distruzione delle cellule nervose del cervello e delle loro connessioni reciproche. Due proteine responsabili della distruzione cellulare e dei processi infiammatori (beta-amiloide, proteina tau).

Patologia: Sintomi: perdita progressiva della memoria e delle capacità mentali e cognitive. Solo terapia sintomatica e non causale. Frequenza della malattia. Fattori di rischio: età avanzata, sesso femminile, ereditarietà, trauma cranico, fattori ambientali, stile di vita malsano.

Gruppo di principi attivi: prodotti antiparkinsoniani (ad esempio gli agonisti della dopamina) hanno un effetto dopaminergico diretto o indiretto.

Altri gruppi: anticolinergici (riducono i sintomi vegetativi)

Assegnazione delle specialità ai gruppi terapeutici, nessuna assegnazione ai gruppi di principi attivi.

Indicazioni: Parkinson

Anatomia/fisiologia: carenza di dopamina (con relativo eccesso di acetilcolina). Concentrazione alterata di altri neurotrasmettitori (serotonina, noradrenalina).

Patologia: malattia neurodegenerativa. Sintomi: funzione motoria (ipocinesia, bradicinesia, rigidità, tremore), disfunzioni mentali, sensoriali e vegetative (aumento della salivazione). Nessuna terapia causale, solo sintomatica. Decorso della malattia. Età. Complicazioni. Fenomeno on-off (passaggio improvviso da una buona mobilità all'immobilità). Freezing (blocco improvviso del movimento)

Gruppo di principi attivi: anfetamine (effetto di attivazione del sistema simpatico, effetto paradossale, l'effetto si basa sull'interazione con il sistema di neurotrasmettitori nel cervello)

Indicazioni: ADHD

Anatomia/fisiologia: Disturbo dello sviluppo del sistema nervoso centrale.

Patologia: Sintomi: disattenzione, iperattività, impulsività, problemi emotivi. Fattori di rischio: fumo e alcol in gravidanza, tossine ambientali, nascita prematura, danni cerebrali, distinguere l'ADHD dall'ADH. Trattamento non farmacologico (psicoeducazione, terapia comportamentale, psicoterapia).

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antiparkinsoniani: El: pressione bassa, disturbi del sistema nervoso centrale, disturbi gastrointestinali (bocca secca, nausea, costipazione)

Anfetamine: IA con alcol, El: nervosismo, insonnia, cefalea, psicosi, aritmia cardiaca, aumento della pressione sanguigna, bocca secca, inappetenza

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

Applicazione delle specialità discusse

Anfetamine

Attenzione: abuso come droga

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

Compresse orodispersibili in caso di problemi di deglutizione, cerotti transdermici, forme ritardate

Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Competenza operativa c4: Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia organizza il supporto terapeutico secondo le disposizioni e informa i pazienti. Controlla la compliance alla terapia, ricorda al paziente gli appuntamenti e mette a disposizione i medicinali per la terapia (sistema di dosaggio settimanale). Documenta lo svolgimento della terapia, rileva le irregolarità, reagisce ad esse e informa il farmacista.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Patologie croniche

20 lezioni

Situazioni

- Un cliente consegna una ricetta per tre medicinali antivirali.
- Una cliente richiede sempre molto tempo e attenzione perché il medico deve adattare continuamente la sua terapia, e di conseguenza le sue ricette, al decorso della malattia

[c4.1] descrive le malattie croniche più comuni, le loro caratteristiche e il trattamento. (C2)

Descrizione delle malattie, caratteristiche speciali e trattamento delle seguenti malattie → tema trattato anche in a3, b1

AIDS

Patologia: distruzione del sistema immunitario con soppressione delle cellule T-helper da parte dei virus HI. Immunodeficienza e infezioni opportunistiche. Scarsa progressione della malattia. Modalità di trasmissione. Profilassi dell'esposizione e profilassi pre-esposizione all'HIV. Epidemiologia. Autotest HIV con benefici e rischi.

Principi attivi: sostanze antivirali (nessuna assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi). Gli antivirali sono causalmente e direttamente efficaci contro i virus. Influenzare la replicazione del virus e prevenire un'ulteriore diffusione.

Principi attivi solitamente selettivi per un solo virus. Nessun meccanismo d'azione preciso. Sviluppo della resistenza

Sclerosi multipla:

Sintomi: debolezza, intorpidimento, disturbi visivi, dolore agli occhi, dolore ai nervi, disturbi dell'equilibrio, disturbi della parola e della deglutizione, vertigini, incontinenza urinaria. Decorso: recidivante e ricorrente o continuamente progressivo.

Complicazioni: spasmi muscolari, paralisi, declino cognitivo, depressione, epilessia. Cause: malattia autoimmune degenerativa, progressiva e infiammatoria del SNC. Le guaine mieliniche delle cellule nervose sono attaccate e i nervi danneggiati. Spesso donne tra i 20 e i 45 anni. Terapia: trattamento delle ricadute (glucocorticoidi), terapia di base (interferone, immunomodulatori, anticorpi monoclonali), terapia sintomatica (miorilassanti, antidepressivi, anticonvulsivi, parasympaticolitici, spray orale alla cannabis)

Paziente trapiantata/o:

Definizione di trapianto. Donazione da deceduto / donazione in vita. Determinazione del decesso. Base giuridica (ordinanza sui trapianti, ordinanza sull'assegnazione degli organi). Definire organi, tessuti e cellule per il trapianto (cuore, polmoni, fegato, reni). Tessera del donatore di organi. Terapia: immunosoppressori. Rigetto del trapianto.

Paziente con tumore:

Definizione di tumore. Classificazione secondo il comportamento di crescita (tumori benigni e tumori maligni). Termine: metastasi. Esempi: cancro alla prostata, cancro al colon, cancro al seno (descrizione sintomi, decorso clinico). Terapia (intervento, chemioterapia, radioterapia) Distinzione tra terapia curativa e palliativa. El generali della terapia dei tumori. Fattori per ridurre il rischio di cancro (fumo, sovrappeso, protezione solare (cancro della pelle), vaccinazione (cancro della cervice). Prevenzione e diagnosi precoce.

Note legali

Editore:

Schweizerischer Apothekerverband
Société Suisse des Pharmaciens
Società Svizzera dei Farmacisti
pharmaSuisse

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

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

Autori

conoscenze professionali: Peter Brandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath

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

Traduzioni: Apostroph Bern AG

Impaginazione/composizione: Vorlagenbauer

Prima pubblicazione: 28.02.2022

Modifica: 18.10.2023

Conoscenze professionali

primo anno di apprendistato: Prisca Keusch, Bettina Meier, Barbara Vogt

Traduzioni: Apostroph Bern AG, Cipolla Übersetzungen,
Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse

Modifica: 23.09.2024

Conoscenze professionali

secondo anno di apprendistato: Bettina Meier, Birgitt Scharwath, Barbara Vogt

Traduzioni: wordup GmbH,
Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse