

## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza della SERFI del 9 luglio 2021 sulla formazione professionale di base per

## **assistenti di farmacia con attestato federale di capacit  (AFC)**

del 9 luglio 2021

**N. professione 70611**

## Sommario

<b>1. Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali</b> .....	<b>4</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	5
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	6
<b>3. Profilo di qualificazione</b> .....	<b>7</b>
3.1 Profilo professionale .....	7
3.2 Tabella delle competenze operative .....	9
3.3 Livello richiesto per la professione .....	9
<b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione</b> .....	<b>10</b>
Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio ai clienti .....	10
Campo di competenze operative b: Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti	16
Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e attività in ambito medico.....	19
Campo di competenze operative d: Gestione dei medicinali e degli altri prodotti .....	23
Competenza operativa e: Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi.....	27
<b>Elaborazione</b> .....	<b>30</b>
<b>Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità</b> .....	<b>31</b>
<b>Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute</b> .....	<b>32</b>
<b>Allegato 3 – Professioni correlate</b> .....	<b>35</b>
<b>Allegato 4 – Glossario della farmacia</b> .....	<b>36</b>
<b>Allegato 5 – Glossario generico</b> .....	<b>37</b>
<b>Allegato 6 – Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative</b> .....	<b>40</b>

## Abbreviazioni

<b>UFSP</b>	Ufficio federale della sanità pubblica
<b>LFPr</b>	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>OFPr</b>	ordinanza sulla formazione professionale (ordinanza in materia di formazione), 2004
<b>ofor</b>	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>AFC</b>	attestato federale di capacità
<b>oml</b>	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
<b>CI</b>	corso interaziendale

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per assistenti di farmacia con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SE-FRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) per assistenti di farmacia con attestato federale di capacità (AFC)

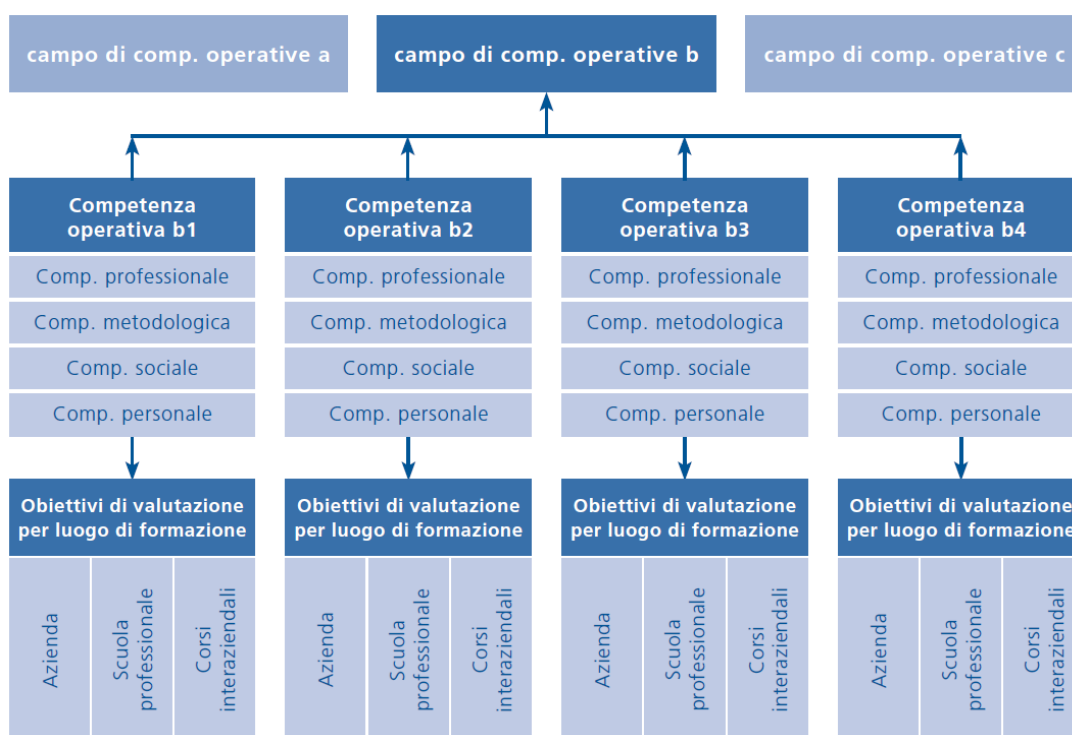
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base per assistenti di farmacia. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:*



La professione di assistente di farmacia con AFC comprende 5 **Campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: b. Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative «c Svolgimento di accertamenti e attività in ambito medico» sono dunque raggruppate 4 competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché le e gli assistenti di farmacia riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	Le e gli assistenti di farmacia ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Per questa professione nessun obiettivo con questo livello di tassonomia.</i>
C 2	Comprendere	Le e gli assistenti di farmacia spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>a1.6 – spiega la procedura, le tecniche e i criteri di successo per la conclusione di un colloquio di vendita.</i>
C 3	Applicare	Le e gli assistenti di farmacia applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>b1.12 – elabora gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e le dispensazioni di medicinali senza prescrizione medica secondo le disposizioni interne.</i>
C 4	Analizzare	Le e gli assistenti di farmacia analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>c1.5 – analizza e classifica i segnali d'allarme all'esame clinico o red flag, la cui elaborazione deve essere trasmessa al/alla farmacista.</i>
C 5	Sintetizzare	Le e gli assistenti di farmacia combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>a2.3 – seleziona i prodotti appropriati per mantenere la pelle sana e li raccomanda ai clienti.</i>
C 6	Valutare	Le e gli assistenti di farmacia valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>a1.4 – analizza e classifica le richieste di rielaborazione, organizza l'ulteriore assistenza del cliente e informa il cliente sulle procedure da seguire.</i>

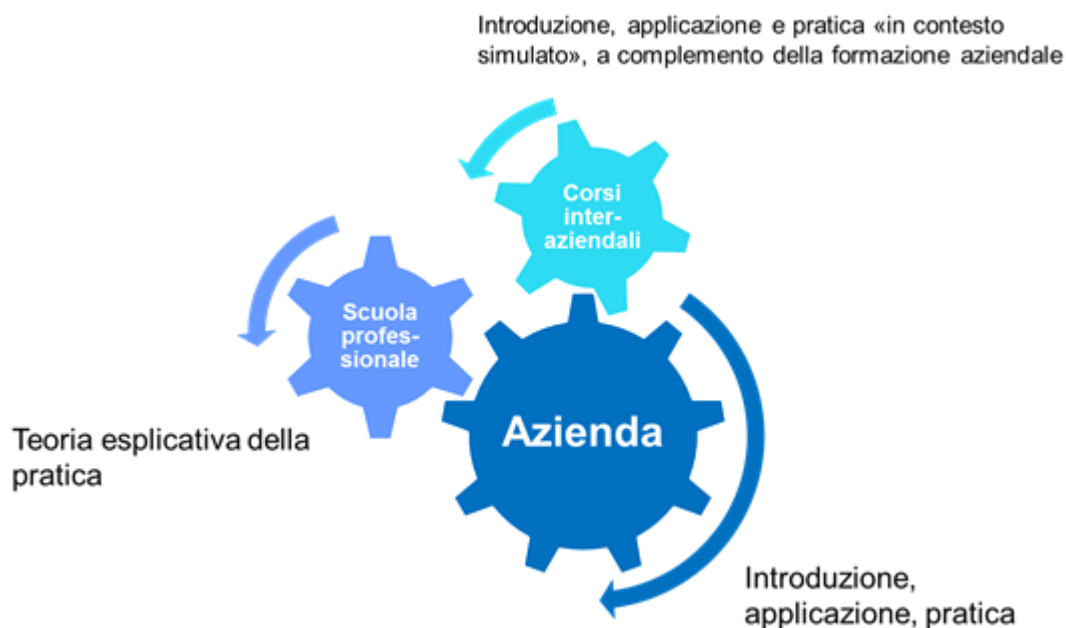
## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un/una assistente di farmacia con AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

#### **3.1 Profilo professionale**

##### **Campo d'attività**

Le e gli assistenti di farmacia con AFC sono collaboratori per l'assistenza medica e farmaceutica ambulatoriale in farmacia. Ricevono i clienti e registrano le informazioni necessarie per chiarire la responsabilità dell'ulteriore assistenza. Forniscono consulenza e servono i clienti sotto la propria responsabilità o li indirizzano alla persona competente. Accertano lo stato di salute, organizzano ed eseguono il rilevamento dei parametri diagnostici secondo le direttive. Assistono i clienti durante l'esecuzione dei trattamenti medici secondo le istruzioni del o della farmacista.

Le e gli assistenti di farmacia con AFC hanno le necessarie competenze in ambito farmaceutico, di medicina, promozione della salute, prevenzione e scienze naturali e nel contatto con i clienti. Hanno familiarità con i processi operativi nei settori della gestione delle merci, dell'amministrazione dei crediti, della gestione dei mezzi di informazione e dell'organizzazione del lavoro e contribuiscono così al funzionamento della farmacia. Si attengono alle disposizioni legali, alle raccomandazioni e agli standard operativi, in particolare per quanto riguarda la protezione dei dati e il segreto professionale.

##### **Principali competenze operative**

Le e gli assistenti di farmacia con AFC hanno un alto livello di competenza sociale e sono caratterizzati da un forte orientamento al cliente. Sulla base delle richieste e delle esigenze dei clienti, determinano la procedura specifica e organizzano un'ulteriore assistenza. Forniscono consulenza e servono i clienti sotto la propria responsabilità nel loro ambito di competenza nella lingua locale del paese e in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Le e gli assistenti di farmacia con AFC forniscono i medicinali da somministrare in base alla prescrizione. Spiegano ai clienti come usare i medicinali prescritti e gli articoli medicali. Registrano lo stato di salute e i segnali di allarme clinico e raccolgono i parametri diagnostici sotto la propria responsabilità secondo le istruzioni della/del farmacista. In questo modo sostengono la/il farmacista in questi compiti. Organizzano l'assistenza medica le terapie dei malati cronici secondo le indicazioni della/del farmacista e le eseguono.

Le e gli assistenti di farmacia con AFC svolgono autonomamente diversi compiti amministrativi e organizzativi in farmacia. Gestiscono rimedi, prodotti farmaceutici e articoli medicali e si assicurano che siano pronti per la vendita. Si occupano dei dossier dei clienti e amministrano i crediti in sospeso.

##### **Esercizio della professione**

Le e gli assistenti di farmacia con AFC lavorano in farmacie pubbliche di varie dimensioni, in team e sono di solito il primo punto di contatto per i clienti. Possono anche lavorare presso ospedali, istituti di cura o nell'industria.

##### **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

I servizi e le offerte delle farmacie costituiscono un elemento importante dell'assistenza medica di base. In questo contesto, le e gli assistenti di farmacia con AFC svolgono un ruolo importante nell'interfaccia tra lo studio medico o l'ospedale e la farmacia. Conoscono i fornitori di servizi medici locali e regionali. Nella gestione delle merci, hanno un'influenza decisiva sulla gestione parsimoniosa di prodotti e medicinali, nonché sul loro corretto stoccaggio e sul loro smaltimento ecocompatibile.

##### **Cultura generale**

La formazione generale contribuisce allo sviluppo di competenze di base per l'orientamento nel contesto della vita personale e nella società, nonché per affrontare le sfide private e professionali. In particolare, fornisce alle e agli assistenti di farmacia con AFC le basi per sviluppare i valori etici, le competenze linguistiche e la comunicazione.



### 3.2 Tabella delle competenze operative

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

### 3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

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

#### Competenza operativa a1: Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.<sup>2</sup>

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

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a1.1	accoglie il cliente secondo la Good welcoming practice (GWP) e secondo le disposizioni interne. (C3)	spiega i requisiti affinché un cliente si senta accolto adeguatamente. (C2)	utilizza i casi di studio per determinare la procedura di accoglienza dei clienti e accoglie il cliente secondo GWP. (C3)
a1.2	adatta il proprio comportamento alla tipologia di cliente. (C5)	distingue le possibili tipologie di clienti e, sulla base di ciò, identifica il proprio comportamento a contatto con questi clienti. (C4)	utilizza casi di studio per valutare la tipologia dei clienti e le conseguenze per le relazioni con i singoli clienti. (C4)
a1.3	determina i desideri e le esigenze del cliente con l'ausilio di tecniche di domanda e di colloquio appropriate e tenendo conto dei messaggi non verbali. (C4)	determina sulla base di casi esemplificativi i desideri e le esigenze del cliente con l'ausilio di tecniche di domanda e di colloquio appropriate e tenendo conto dei messaggi non verbali. (C4)	utilizza i casi studio per analizzare le tipiche situazioni di colloquio con i clienti. (C4)
a1.4	analizza e classifica le richieste di rielaborazione, organizza l'ulteriore assistenza del cliente e informa il cliente sulle procedure da seguire. (C6)	valuta i desideri e le esigenze del cliente, tenendo conto delle sue responsabilità (classificazione). (C5)	
a1.5	applica misure per mantenere la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti in base alle loro esigenze. (C4)	descrive le misure per mantenere la soddisfazione del cliente e ne ricava la loro attuazione da casi di studio. (C3)	

<sup>2</sup> Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). È previsto un livello B1 orale in determinate situazioni operative in cui i corrispondenti obiettivi di valutazione sono formulati nella lingua straniera. Si apprende anche il corrispondente vocabolario specialistico.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a1.6	applica le tecniche e i criteri di successo per la conclusione di un colloquio di vendita. (C3)	spiega la procedura, le tecniche e i criteri di successo per la conclusione di un colloquio di vendita. (C2)	
a1.7	comunica con i clienti utilizzando varie tecnologie di comunicazione (posta, telefono, online). (C3)	descrive le diverse tecnologie di comunicazione (posta, telefono, online, ecc.) e la loro importanza per i colloqui di consulenza e di vendita. (C2)	
a1.8	accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	
a1.9		descrive esempi di prodotti realizzati in modo sostenibile, della loro idoneità come alternativa ai prodotti convenzionali e dei loro vantaggi ecologici. (C2)	

**Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.<sup>3</sup>**

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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a2.1	fornisce consulenza al cliente in base alle sue esigenze sulle varie possibilità di promozione della salute e di prevenzione. (C5)	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)	
a2.2	seleziona gli integratori alimentari adatti per la promozione della salute e li raccomanda ai clienti. (C5)	spiega l'importanza degli integratori alimentari per la salute e, sulla base di ciò, identifica raccomandazioni per la promozione della salute. (C3)	

<sup>3</sup> Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). È previsto un livello B1 orale in determinate situazioni operative in cui i corrispondenti obiettivi di valutazione sono formulati nella lingua straniera. Si apprende anche il corrispondente vocabolario specialistico.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>a2.3</b>	seleziona i prodotti appropriati per mantenere la pelle sana e li raccomanda ai clienti. (C5)	spiega l'importanza delle creme solari e dei prodotti per la cura della pelle per mantenere la pelle sana. (C2)	
<b>a2.4</b>	raccomanda forme galeniche adattate ai vari tipi di pelle, tenendo conto dei loro vantaggi e svantaggi. (C4)	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)	
<b>a2.5</b>	identifica e interpreta i sintomi e i modelli di comportamento delle malattie non trasmissibili e propone le necessarie misure di prevenzione. (C5)	deriva misure e prodotti di prevenzione appropriati dalla conoscenza delle cause scatenanti, dei sintomi e dei fattori di rischio delle malattie non trasmissibili. (C4)	
<b>a2.6</b>	sostiene il farmacista nello svolgimento di campagne di prevenzione. (C3)	descrive i vantaggi dei servizi e delle campagne di prevenzione e spiega il collegamento con la vendita di servizi. (C2)	
<b>a2.7</b>	raccomanda misure di prevenzione e prodotti per le malattie trasmissibili. (C4)	descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure di prevenzione e prodotti adeguati. (C4)	
<b>a2.8</b>	raccomanda al cliente misure di promozione della salute o di prevenzione in base alle sue esigenze, spiega i vantaggi e l'importanza di una conformità costante e a lungo termine. (C4)	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)	conduce colloqui motivazionali e di vendita basati su casi di studio concreti nel campo della promozione della salute o della prevenzione. (C3)
<b>a2.9</b>	svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)	svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

**Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.<sup>4</sup>**

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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a3.1	prende in considerazione le esigenze dei clienti, identifica e interpreta i sintomi e chiarisce la necessità di una terapia. (C5)	identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)	
a3.2	valuta la situazione del cliente (esigenze del cliente), tenendo conto delle proprie responsabilità (classificazione). (C6)	sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)	
a3.3	spiega al cliente le possibilità di automedicazione, raccomanda e vende i medicinali appropriati. (C4)	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)	svolge le vendite nel settore dei prodotti senza obbligo di ricetta sulla base di specifici casi di studio. (C3)
a3.4	informa i clienti sui prodotti in base alle loro esigenze, fornisce suggerimenti appropriati e li integra con ulteriori raccomandazioni. (C4)	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)	
a3.5	suggerisce possibilità di integrare la terapia in modo mirato in base alle richieste del cliente. (C4)	mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)	
a3.6	informa e fornisce consulenza ai clienti sui vari metodi e prodotti della medicina complementare. (C4)	descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)	fornisce informazioni sui metodi e i prodotti della medicina complementare e sul loro utilizzo attraverso casi di studio e tiene colloqui di consulenza. (C4)
a3.7	determina il momento giusto per la conclusione di un colloquio di vendita, consegna il prodotto al cliente e si occupa dell'incasso con il metodo di pagamento appropriato. (C3)	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)	

<sup>4</sup> Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). È previsto un livello B1 orale in determinate situazioni operative in cui i corrispondenti obiettivi di valutazione sono formulati nella lingua straniera. Si apprende anche il corrispondente vocabolario specialistico.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a3.8	svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

#### Competenza operativa a4: Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.<sup>5</sup>

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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
a4.1		spiega le possibili caratteristiche di identificazione e le cause delle contestazioni e dei reclami dei clienti (C2).	
a4.2		spiega, con un esempio concreto tratto dalla pratica, come trattare i reclami e i passi più importanti per affrontarli. (C2)	
a4.3	accetta obiezioni e reclami da parte dei clienti e chiarisce con loro le questioni in sospeso e le ragioni obiettive. (C4)	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)	
a4.4	analizza le obiezioni e i reclami e sviluppa varianti di soluzione secondo le disposizioni della gestione degli errori della farmacia. (C5)		analizza le obiezioni e i reclami sulla base di casi di studio, sviluppa varianti di soluzione, le discute con il cliente e concorda con lui una soluzione. (C4)
a4.5	spiega al cliente le soluzioni disponibili e concorda con lui una soluzione individuale all'interno del suo ambito di competenza o inoltra il caso all'autorità superiore. (C4)		
a4.6	documenta i reclami secondo le disposizioni della gestione degli errori della farmacia. (C2)		

<sup>5</sup> Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). È previsto un livello B1 orale in determinate situazioni operative in cui i corrispondenti obiettivi di valutazione sono formulati nella lingua straniera. Si apprende anche il corrispondente vocabolario specialistico.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>a4.7</b>	svolge un colloquio di reclamo semplice in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	svolge un colloquio di reclamo semplice in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	

## 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 cliente, lo sottopone al/farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicamento al cliente 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 cliente sui diversi metodi di pagamento.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>b1.1</b>	applica le disposizioni di legge per la dispensazione dei medicinali. (C3)	descrive i requisiti di legge per la dispensazione dei medicinali (ad es. LATer, LStup, LAMal). (C2)	
<b>b1.2</b>	riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la completezza e identifica il cliente. (C3)	descrive i criteri e i requisiti per la verifica di una prescrizione. (C2)	esegue i processi della prescrizione sulla base di casi concreti. (C3)
<b>b1.3</b>		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)	
<b>b1.4</b>	registra la prescrizione nel software della farmacia e controlla se ci sono eventuali segnali di allarme (controindicazioni / interazioni) relativi alla prescrizione. (C3)	descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)	
<b>b1.5</b>	utilizza i più comuni testi di riferimento, banche dati online ed elenchi per verificare la disponibilità di medicinali o per cercare possibili alternative. (C3)	cita le consuete opere 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).	svolge la ricerca di medicinali su casi di studio concreti, in particolare anche nel campo della medicina complementare, in libri di riferimento. (C3)
<b>b1.6</b>	fornisce i medicinali secondo la prescrizione o li ordina tenendo conto della sostituzione del generico. (C3)	spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C2)	
<b>b1.7</b>	etichetta i medicinali in base alle norme di legge e alle disposizioni interne. (C3)	descrive le norme di legge per l'etichettatura dei medicinali da dispensare. (C2)	
<b>b1.8</b>	sottopone al farmacista per la convalida i medicinali preparati con le informazioni necessarie per il paziente. (C3)	descrive la necessità di una convalida da parte del farmacista. (C2)	
<b>b1.9</b>	consegna i medicinali al cliente e spiega il loro uso, i possibili effetti collaterali e le interazioni e informa il cliente su	descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni	



	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
	come comportarsi in caso questi si verificano. (C4)	su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)	
<b>b1.10</b>	informa il cliente in una lingua a lui comprensibile sull'uso corretto dei moduli galenici o degli ausili per l'applicazione. (C4)	descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)	spiega l'uso dei medicinali in relazione alla forma galenica e istruisce sulla gestione dei vari ausili per l'applicazione. (C3)
<b>b1.11</b>	spiega al cliente i possibili metodi di pagamento relativi alla sua copertura assicurativa (LAMal, LCA, LAINF, RBP). (C3)	descrive i possibili metodi di pagamento relativi alla copertura assicurativa del cliente (LAMal, LCA, LAINF, RBP). (C2)	
<b>b1.12</b>	elabora gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e le dispensazioni di medicinali senza prescrizione medica secondo le disposizioni interne. (C3)	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)	

### Competenza operativa b2: Mettere a disposizione, preparare i medicinali 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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
<b>b2.1</b>	riceve l'ordine dei medicinali, verifica la validità della prescrizione e la disponibilità dei medicinali. (C4)	descrive i criteri e i requisiti per il controllo di un ordine di medicinali. (C2)	
<b>b2.2</b>	procura i medicinali mancanti e i medicinali speciali dal rispettivo fornitore secondo le disposizioni operative. (C3)	descrive la procedura per l'approvvigionamento di medicinali speciali e nomina i relativi fornitori. (C2)	esegue gli ordini di medicinali sulla base di casi concreti. (C3)
<b>b2.3</b>	fornisce i medicinali come da ordinazione e li etichetta. (C3)		
<b>b2.4</b>	presenta i medicinali preparati al farmacista per la convalida. (C3)		
<b>b2.5</b>	registra i medicinali dispensati e le ulteriori disposizioni della prescrizione nel dossier del cliente. (C3)		
<b>b2.6</b>	imballa i medicinali, li fattura e organizza la consegna in conformità alle disposizioni della Legge sugli agenti terapeutici (LATer) e alle disposizioni operative. (C3)	descrive le disposizioni legali della Legge sugli agenti terapeutici (LATer) per la spedizione di medicinali. (C2)	

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>b2.7</b>	utilizza le fonti disponibili per ottenere informazioni e spiega al cliente un possibile tempo di attesa per l'acquisto di un articolo. (C3)		

### 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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>b3.1</b>	riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità degli articoli sanitari e medicali e registra la prescrizione nel dossier del cliente. (C4)		
<b>b3.2</b>	si procura gli articoli sanitari e medicali mancanti secondo le disposizioni operative presso il fornitore corrispondente. (C3)		
<b>b3.3</b>	fornisce gli articoli sanitari e medicali in conformità con la prescrizione e li sottopone al farmacista per il controllo. (C3)		prepara gli articoli a noleggio e acquistati per la consegna e spiega le procedure amministrative (moduli di noleggio). (C3)
<b>b3.4</b>	spiega al cliente le modalità di fatturazione degli articoli sanitari e medicali. (C2)	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)	
<b>b3.5</b>	consegna gli articoli sanitari e medicali al cliente, ne spiega l'uso e la gestione e svolge il lavoro amministrativo per gli articoli a noleggio. (C3)		spiega l'uso degli articoli medicali e insegna come usarli. (C3)
<b>b3.6</b>	addebita la prestazione alla cassa malati o al cliente, a seconda del modello di cassa. (C3)		

## 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 paziente 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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>c1.1</b>	registra le caratteristiche anatomiche, fisiologiche e patologiche del paziente mediante domande specifiche in base alle disposizioni operative. (C3)		utilizza casi di studio per registrare lo stato di salute dei pazienti ponendo domande specifiche. (C3)
<b>c1.2</b>	determina e predispone il contesto del colloquio in base allo stato di salute e promuove un'atmosfera di fiducia. (C4)		
<b>c1.3</b>	valuta e documenta lo stato di salute del paziente sulla base delle caratteristiche registrate e in conformità alle disposizioni operative. (C4)		valuta la salute del paziente sulla base delle caratteristiche registrate. (C4)
<b>c1.4</b>	verifica la presenza di segnali d'allarme all'esame clinico o red flag con l'ausilio di strumenti operativi. (C4)	descrive procedure/metodi come la possibilità di usare algoritmi e i benefici dei servizi per registrare lo stato di salute del paziente e in particolare le red flags. (C3)	Verifica se sono presenti segnali d'allarme all'esame clinico o red flag sulla base di casi concreti con strumenti specifici. (C3)
<b>c1.5</b>	analizza e classifica i segnali d'allarme all'esame clinico o red flag, la cui elaborazione deve essere trasmessa al farmacista. (C4)	descrive i segnali d'allarme all'esame clinico o red flag e l'ulteriore procedura qualora si verificano. (C2)	

**Competenza operativa c2: Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.**

L'assistente di farmacia istruisce il paziente 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 fa funzionare correttamente, le mantiene e le pulisce secondo le istruzioni del produttore.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>c2.1</b>	informa il paziente sui parametri diagnostici e lo istruisce sulla procedura di rilevamento. (C3)	spiega il processo per le analisi e il rilevamento dei parametri diagnostici. (C2)	
<b>c2.2</b>	fornisce gli ausili specifici, ne verifica lo stato e garantisce l'idoneità all'uso mediante misure adeguate. (C4)		descrive gli ausili per il prelievo di sangue, i requisiti per il loro utilizzo e i criteri per il controllo del rispettivo stato e li mette a disposizione per l'uso. (C4)
<b>c2.3</b>	adotta le misure necessarie per garantire l'igiene, la sicurezza e la tutela della salute e le spiega al paziente. (C3)		adotta le misure necessarie per garantire l'igiene e la sicurezza e per proteggere la salute, a seconda della situazione. (C3)
<b>c2.4</b>	preleva il sangue capillare dal paziente su disposizione del farmacista e nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza. (C3)	spiega le norme igieniche e di sicurezza da osservare per il prelievo di sangue. (C2)	preleva il sangue capillare secondo le disposizioni e nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza. (C3)
<b>c2.5</b>	fornisce le apparecchiature di analisi e di misurazione, ne verifica lo stato e garantisce l'idoneità all'uso mediante misure adeguate. (C3)		descrive le apparecchiature di analisi e misurazione e la procedura per il rilevamento dei parametri specificati, le possibili fonti di errore e le misure per evitarli. (C2)
<b>c2.6</b>	analizza campioni di sangue con le apparecchiature di misurazione disponibili per il rilevamento dei parametri specificati. (C4)	spiega la metodologia e i vantaggi dell'analisi del campione di sangue. (C2)	analizza campioni di sangue con le apparecchiature di misurazione disponibili per il rilevamento dei parametri specificati. (C4)
<b>c2.7</b>	confronta i risultati del rilevamento con i valori standard, documenta il risultato e lo sottopone al farmacista per la valutazione. (C4)	spiega le conseguenze di possibili scostamenti dai principali valori standard. (C2)	confronta i risultati del rilevamento con i valori standard e documenta il risultato. (C4)
<b>c2.8</b>			descrive la natura vincolante delle istruzioni del produttore per l'uso, il funzionamento, la manutenzione e la pulizia degli apparecchi di misurazione e di altri ausili. (C2)
<b>c2.9</b>	pulisce e si occupa della manutenzione degli apparecchi di mi-		pulisce e si occupa della manutenzione degli apparecchi di mi-

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
	surazione e di altri ausili secondo le specifiche del produttore e le disposizioni operative. (C3)		surazione e di altri ausili secondo le specifiche del produttore e le disposizioni operative. (C3)

**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 (par. Ex. primo soccorso, cura 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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
<b>c3.1</b>	esamina l'incarico del trattamento o della terapia, ne verifica la completezza e risolve le incertezze ponendo domande specifiche. (C4)	descrive le norme di legge relative alla responsabilità e allo svolgimento di attività mediche. (C2)	
<b>c3.2</b>	organizza il trattamento o la terapia disposta e adotta le necessarie misure di igiene, sicurezza e tutela della salute per il paziente e per se stesso. (C3)	spiega le norme in materia di igiene, sicurezza e tutela della salute durante lo svolgimento delle attività mediche. (C2)	fornisce gli ausili necessari per il trattamento o la terapia, tenendo conto delle comuni misure igieniche e nell'ottica della sicurezza e della tutela della salute. (C3)
<b>c3.3</b>	informa il paziente sulle misure terapeutiche disposte dal medico o dal farmacista e su come vengono eseguite. (C3)		
<b>c3.4</b>	documenta il decorso della terapia dei pazienti nella cartella clinica del paziente. (C3)		
<b>c3.5</b>		riconosce e descrive i diversi tipi di ferite e le loro possibilità di trattamento (medicazione). (C2)	utilizza i materiali di medicazione a seconda della situazione. (C3)
<b>c3.6</b>	riconosce la gravità e il tipo di ferite e lesioni e organizza il trattamento necessario. (C4)	distingue tra i diversi tipi di ferite e definisce le misure da adottare per il loro trattamento d'emergenza. (C4)	descrive le condizioni della ferita, determina il materiale necessario per la ferita e lo utilizza in modo specifico per le ferite acute. (C4)
<b>c3.7</b>	tratta le ferite semplici in farmacia con materiale apposito, prende precauzioni e utilizza prodotti appropriati. (C5)	distingue vantaggi e svantaggi dei materiali appropriati per il trattamento acuto delle ferite e, sulla base di ciò, definisce l'uso dei materiali. (C4)	
<b>c3.8</b>	reagisce in modo ponderato in situazioni di emergenza, comunica in modo consono in funzione del destinatario e svolge il	spiega le procedure e il significato medico del Basic Life Support in situazioni di emergenza; spiega i diritti e i doveri delle	reagisce in modo ponderato in situazioni di emergenza, comunica in modo consono in funzione del destinatario e applica

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
	Basic Life Support in modo indipendente in conformità con le linee guida svizzere e internazionali. (C5)	soccorritrici e dei soccorritori. (C2)	le tecniche del Basic Life Support secondo le linee guida svizzere e internazionali. (C5)
<b>c3.9</b>	rimanda le e i pazienti al medico o al pronto soccorso dopo aver consultato il farmacista. (C3)		

**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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>c4.1</b>	organizza la supervisione della terapia sulla base della cartella clinica del paziente, risolve le incertezze ponendo domande specifiche e adotta le misure necessarie in caso di irregolarità. (C4)	descrive le malattie croniche più comuni, le loro caratteristiche e il trattamento. (C2)	
<b>c4.2</b>	organizza i medicinali per la terapia utilizzando un sistema di dosaggio settimanale e informa il paziente sulla loro assunzione. (C3)	descrive le possibilità di monitorare la compliance alla terapia. (C2)	
<b>c4.3</b>	verifica la compliance alla terapia sulla base della cartella clinica del paziente e interviene se la terapia prescritta non viene rispettata. (C3)	spiega l'importanza della compliance alla terapia e le conseguenze della mancata adesione alla terapia. (C3)	

## 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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
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)	
d1.2	gestisce i medicinali e i prodotti con il sistema operativo di gestione delle merci ed effettua acquisti in modo economicamente ottimale. (C3)	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)	
d1.3	rileva e analizza le giacenze in magazzino e la disponibilità alla vendita in base al sistema operativo di gestione della merce e ottimizza le scorte. (C4)	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)	
d1.4	gestisce e interpreta le statistiche di vendita come contributo al chiarimento dei requisiti per gli ordini. (C4)	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)	
d1.5	riconosce le esigenze dei clienti sulla base delle proprie osservazioni e delle statistiche di vendita e ne ricava suggerimenti per l'adeguamento della gamma di prodotti. (C4)	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)	
d1.6	adotta le misure adeguate in caso di difficoltà di approvvigionamento e raccomanda un'alternativa sulla base delle fonti d'informazione disponibili. (C4)		
d1.7	Ordina i medicinali e i dispositivi medici all'estero e li documenta secondo le disposizioni dell'obbligo di documentazione. (C3)	spiega le basi, la procedura e l'obbligo di documentazione per gli ordini all'estero. (C2)	

**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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>d2.1</b>	controlla la merce ricevuta, rileva le irregolarità e adotta le misure appropriate. (C3)	descrive la procedura delle fasi di lavoro, tra cui l'elaborazione amministrativa, la consegna dei medicinali e i loro risultati. (C2)	
<b>d2.2</b>	registra i medicinali e i prodotti accettati nel sistema di gestione operativa. (C3)		
<b>d2.3</b>	elabora le consegne errate, gli imballaggi danneggiati o i medicinali e i prodotti difettosi in modo indipendente e secondo le disposizioni interne. (C3)	spiega la procedura e le regole da rispettare per l'esecuzione di consegne non corrette. (C2)	
<b>d2.4</b>	conserva i medicinali e i prodotti nel rispetto delle norme di conservazione e delle regole FEFO (first expired, first out). (C3)	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)	
<b>d2.5</b>	aggiorna la documentazione necessaria per la conservazione delle sostanze stupefacenti speciali secondo i requisiti della legge sugli stupefacenti. (C3)	descrive le norme per la conservazione di sostanze stupefacenti speciali secondo la legge sugli stupefacenti. (C2)	
<b>d2.6</b>	adotta tutte le misure necessarie per la determinazione dei prezzi dei medicinali e dei prodotti secondo le regole interne dell'azienda. (C3)	spiega le linee guida, le basi e la procedura di determinazione dei prezzi e calcola i prezzi di vendita dei farmaci con esempi. (C3)	
<b>d2.7</b>	confronta i prezzi dei prodotti di diversa origine, tenendo conto dei diversi approcci IVA. (C3)	spiega il significato dell'IVA e lo calcola con esempi tratti dalla pratica quotidiana. (C3)	



**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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>d3.1</b>	organizza il ritiro dei medicinali e di altri prodotti risultanti come rifiuti domestici da parte della farmacia secondo le norme di legge e le direttive operative. (C3)	descrive le norme di legge per il ritiro di medicinali e altri prodotti da parte della farmacia. (C2)	
<b>d3.2</b>		descrive le norme di legge e la procedura per lo smaltimento dei rifiuti pericolosi ed elenca i medicinali e gli altri prodotti che rientrano in questa categoria. (C2)	
<b>d3.3</b>	controlla regolarmente le date di scadenza dei medicinali e degli altri prodotti secondo le direttive interne. (C3)	spiega il carattere vincolante e il significato delle date di scadenza dei medicinali e degli altri prodotti. (C2)	
<b>d3.4</b>	organizza, in conformità alle specifiche e nel rispetto dei requisiti di legge dei fornitori e dei grossisti, la restituzione dei medicinali e degli altri prodotti scaduti o non utilizzati. (C3)	descrive le misure preventive per la tutela della salute, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente nella restituzione e nello smaltimento dei medicinali e degli altri prodotti. (C2)	
<b>d4.4</b>	produce prodotti semplici e miscele specifiche per l'azienda secondo le disposizioni. (C3)	descrive i principi e le specifiche di base per la produzione di miscele (sostanze, metodi, utensili ecc.) ed effettua relativi calcoli. (C3)	
<b>d3.5</b>	smaltisce i medicinali e gli altri prodotti in modo corretto e in conformità con le norme di legge e le direttive interne. (C3)		
<b>d3.6</b>	processa e documenta i richiami dei lotti secondo le specifiche del produttore o secondo i requisiti ufficiali. (C3)	spiega i richiami dei lotti, il loro significato e la procedura per la loro elaborazione. (C2)	

**Competenza operativa d4: Conservare, utilizzare, vendere e smaltire in quanto 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. 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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>d4.1</b>	immagazzina e smaltisce i prodotti chimici della farmacia in conformità alle norme di legge, alle schede di sicurezza del produttore e alle specifiche operative. (C3)	descrive le norme di legge per lo stoccaggio, la dispensazione, l'uso di sostanze chimiche e lo smaltimento di rifiuti pericolosi. (C2)	
<b>d4.2</b>		spiega l'importanza e la natura vincolante delle schede di sicurezza e delle misure di protezione nella manipolazione di sostanze chimiche. (C2)	
<b>d4.3</b>	vende sostanze e preparati chimici a persone autorizzate sotto la responsabilità dello specialista responsabile della farmacia e le informa sull'uso, lo stoccaggio e lo smaltimento dei prodotti e sulle norme in materia di sicurezza, tutela della salute e protezione dell'ambiente. (C3)	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)	
<b>d4.4</b>		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)	

## Competenza operativa e: Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi

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

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.

	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
N.	L'assistente di farmacia ...		
e1.1	procura i dati per i dossier dei clienti e ne apre di nuovi. (C3)	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	registra o importa (ePD) i dati dei clienti nel sistema di gestione dei dati della farmacia. (C3)	spiega come le informazioni vengono controllate ed elaborate. (C2)	
e1.3	verifica periodicamente che le informazioni dei clienti siano aggiornate, si procura i dati più recenti e i documenti mancanti e modifica i dossier interessati nel sistema. (C4)	descrive i motivi delle modifiche dei dati dei clienti e spiega l'importanza e la necessità di un aggiornamento. (C2)	
e1.4	elabora continuamente le informazioni interne provenienti da vendite, consulenze, chiarimenti e trattamenti nel sistema di gestione dei dati della farmacia nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati e dell'obbligo di riservatezza. (C3)	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)	
e1.5	inoltra le informazioni ai partner del sistema sanitario utilizzando i mezzi di comunicazione appropriati, se necessario, nel rispetto dei requisiti di legge. (C3)		
e1.6	controlla il backup dei dati, adotta misure immediate in caso di irregolarità e informa il superiore. (C4)	spiega l'importanza della sicurezza e della protezione dei dati e ne ricava misure immediate in caso di irregolarità. (C4)	

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

L'assistente di farmacia svolge compiti di amministrazione e contabilità assegnati in modo indipendente. Prepara e controlla il bilancio giornaliero dell'incasso, fattura i relativi fornitori di servizi per i farmaci, i prodotti e i servizi soggetti ai contributi dell'assicurazione sanitaria obbligatoria. A tal fine, conosce i fornitori di servizi responsabili 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, emette opportuni solleciti.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>e2.1</b>	rileva e controlla il risultato delle vendite (contanti, carte). (C4)		
<b>e2.2</b>	prepara e trasmette gli estratti conto delle casse malati. (C3)		
<b>e2.3</b>	crea fatture per medicinali e prodotti dispensati e prestazioni rese ai clienti/istituzioni. (C3)	descrive i requisiti formali per le fatture complete. (C2)	
<b>e2.4</b>	gestisce i crediti, ne verifica lo stato e, se necessario, li elabora ulteriormente. (C4)	descrive le norme di legge per il trattamento dei crediti e la procedura di incasso, comprese le procedure di recupero crediti. (C2)	

**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.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia ...</i>		
<b>e3.1</b>	organizza mostre su temi di attualità e di promozione delle vendite secondo il concetto di marketing dell'azienda. (C3)	descrive le basi del marketing e sviluppa esempi di semplici misure di marketing. (C3)	
<b>e3.2</b>	presenta prodotti, medicinali e prestazioni nella sala vendite e nella vetrina del negozio in modo da promuovere le vendite. (C3)	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)	
<b>e3.3</b>	analizza, seleziona e procura materiale informativo da distribuire ai clienti. (C4)	spiega la selezione e l'acquisto di materiale informativo e ne giustifica l'utilizzo e l'effetto di promozione delle vendite. (C4)	

**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 e delle interfacce con i reparti a monte e a valle. Riconosce i punti deboli e il potenziale di miglioramento dei processi, delle interfacce, della cooperazione e della qualità. Adotta le misure appropriate per un miglioramento continuo nell'ambito della sua area di competenza. Fornisce ulteriori suggerimenti al supervisore per l'ottimizzazione dei processi e delle interfacce e per il rispetto delle disposizioni operative di qualità.

	<i>Obiettivi di valutazione dell'azienda</i>	<i>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</i>	<i>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</i>
<i>N.</i>	<i>L'assistente di farmacia...</i>		
<b>e4.1</b>	organizza e riflette sul suo lavoro e sul luogo di lavoro secondo gli obiettivi prefissati e stabilisce le priorità di conseguenza. (C4)	descrive e riflette sulla sua personale tecnica di lavoro e sull'organizzazione del posto di lavoro. (C4)	
<b>e4.2</b>	rispetta le disposizioni del sistema di gestione della qualità operativa. (C3)	descrive le basi dei sistemi di gestione della qualità e fornisce esempi di misure di garanzia della qualità. (C2)	
<b>e4.3</b>		descrive modelli semplici per la rappresentazione dei processi in una farmacia e i criteri per la loro valutazione e ne ricava l'uso in situazioni concrete. (C4)	
<b>e4.4</b>	identifica, giustifica e documenta le possibilità di miglioramento nella propria area di lavoro per quanto riguarda il flusso di materiali, i processi, la collaborazione, il consumo di energia e lo smaltimento in farmacia. (C5)	descrive le basi delle possibilità di miglioramento continuo per l'ottimizzazione della collaborazione, dell'efficienza, delle prestazioni, della qualità e dell'ecologia in farmacia. (C2)	
<b>e4.5</b>	Propone misure concrete per migliorare la gamma di prodotti, servizi, processi, collaborazione, riduzione del consumo di materiale ed energia e smaltimento in farmacia. (C5)	descrive e motiva le misure di miglioramento relative alla gamma di prodotti, ai servizi e ai processi per ridurre il consumo di materiali e di energia. (C3)	
<b>e4.6</b>	adotta misure di miglioramento in modo indipendente o secondo le istruzioni dell'azienda. (C3)		
<b>e4.7</b>	sviluppa e documenta le descrizioni dei processi nella propria area di responsabilità. (C4)		

## Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla sottoscritta organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 9 luglio 2021 sulla formazione professionale di base per assistente di farmacia con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 9 luglio 2021

pharmaSuisse  
Società Svizzera dei Farmacisti

La presidente

il direttore

Martine Ruggli

Martin Born

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 9 luglio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi  
Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documenti	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per assistente di farmacia	<p><i>Versione elettronica</i>                      Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione                      (<a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> &gt; Professioni A-Z)</p> <p><i>Versione cartacea</i>                      Ufficio federale delle costruzioni e della logistica                      (<a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a>)</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per assistente di farmacia	pharmaSuisse <a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>
Disposizioni esecutive della procedura di qualificazione	
Documentazione dell'apprendimento	
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	
Programma di formazione per i corsi interaziendali	
Regolamento dei corsi interaziendali	
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	

## Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'Ordinanza 5 concernente la legge sul lavoro del 28 settembre 2007 (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5, RS 822.115) **vieta ai giovani lavori pericolosi in generale**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti, possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di Assistenti di farmacia AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione:

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi</b> (documento di riferimento: lista di controllo SECO)	
<b>Cifra</b>	<b>Lavoro pericoloso</b> (definizione secondo la lista di controllo SECO)
2a	Lavori che superano le capacità psichiche dei giovani: 1) a livello cognitivo: stress (lavoro a cottimo, lavoro costantemente sotto pressione, attenzione continua, responsabilità eccessive), 2) a livello emotivo: traumi (sorveglianza, cura o assistenza di persone in condizioni fisiche o psichiche precarie).
5a	Lavori che comportano un notevole rischio d'incendio o di esplosione. a) Lavori con sostanze o preparati che comportano pericoli fisici, ad esempio di esplosione o incendio: 4. liquidi infiammabili (H224, H225 – finora R12),
6a	Lavori con esposizioni pericolose (per via inalatoria – tramite le vie respiratorie, cutanea – tramite la pelle, orale – tramite la bocca) o a rischio di infortuni. a) Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 1. tossicità acuta (H300, H310, H330, H301, H311, H331 – finora R23, R24, R26, R27, R28), 2. corrosività cutanea (H314 – finora R34, R35), 3. tossicità specifica per organi bersaglio dopo una singola esposizione (H370, H371 – finora R39, R68), 5. sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334 – finora R42), 6. sensibilizzazione cutanea (H317 – finora R43),
6b3	Lavori con esposizioni pericolose (per via inalatoria – tramite le vie respiratorie, cutanea – tramite la pelle, orale – tramite la bocca) o a rischio di infortuni. b) Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 3. agenti chimici che non rientrano nella legge sui prodotti chimici, come farmaci e cosmetici.
7a	a) Lavori con oggetti che possono essere contaminati da microrganismi patogeni (virus, batteri, funghi o parassiti), in particolare sangue, rifiuti organici, materiale vecchio e di riciclaggio, biancheria sporca, crini, setole o pelli.
7b	b) Lavori che comportano l'esposizione a microrganismi appartenenti ai seguenti gruppi a rischio secondo la OPLM (virus, batteri, parassiti, funghi, colture cellulari, sostanze sensibilizzanti o tossiche da microrganismi, microrganismi geneticamente modificati) 1. Gruppo 3: microorganismi con un rischio moderato,



Lavoro/i pericoloso/i (sulla base delle competenze operative)	Pericolo/i	Cifra/e <sup>7</sup>	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza e ausili raccomandati	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>6</sup> in azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante-mente	Spesso	Occasional-mente
a. Consulenza e servizio alla clientela c4 Fornire assistenza ai malati cronici secondo le indicazioni del o della farmacista.	Carico emotivo del confronto con malattia, sofferenza e morte.	2a	Gestione dello stress e delle situazioni di comunicazione difficili Gestione dei carichi emotivi Lista di controllo Suva 67010 Stress Gestione dell'aggressione e de-escalation	1° – 3° anno di apprendistato	2° – 3° anno di apprendistato	1° – 3° anno di apprendistato	Conoscere la strategia di adattamento e impararne l'uso. Insegnare la strategia di coping. Monitoraggio e coaching nel lavoro quotidiano		1° – 2° anno di apprendistato	3° anno di apprendistato
d3 Restituire o smaltire come rifiuti i medicinali e i prodotti non utilizzati e scaduti e i lotti richiamati. d4 conservare, utilizzare, vendere e smaltire i prodotti chimici sotto la responsabilità del/la farmacista;	Contatto con principi attivi farmacologici, sostanze e preparati chimici, liquidi altamente infiammabili, gas e rifiuti speciali (ad es. sostanze chimiche, mercurio, ecc.) con ☞ Cute ☞ Occhi ☞ Mucose ☞ Vie respiratorie Irritazioni Inalazione di vapori Incendio, esplosione Avvelenamento / ustioni	6a 5a	Rischi, disposizioni pericoli, misure di protezione e tecniche di lavoro adeguate per la gestione di medicinali, prodotti, sostanze chimiche e preparati, liquidi e gas altamente infiammabili: <ul style="list-style-type: none"><li>• Diritti, doveri e responsabilità degli apprendisti in materia di sicurezza e misure di protezione (prevenzione tecnica e organizzativa, DPI, sicurezza/protezione di terzi)</li><li>• Significato dei pittogrammi di pericolo GHS</li><li>• Schede di sicurezza ed etichette (medicamenti, prodotti, sostanze, preparati)</li><li>• Significato delle frasi H e P</li><li>• Uso/applicazione dei DPI</li><li>• Protezione della pelle, degli occhi, delle mucose e delle vie respiratorie (contatto, inalazione)</li><li>• Classificazione, stoccaggio e smaltimento di rifiuti pericolosi</li><li>• Pronto soccorso in caso di incidenti con sostanze chimiche</li></ul> <u>Ausili</u> Opuscolo Suva 2869-18 «La sicurezza nell'uso dei medicinali in ambito sanitario» Opuscolo Cheminfo «La scheda di dati di sicurezza per prodotti chimici» Opuscolo informativo UFSP «Nuovi simboli – stessi pericoli» Promemoria A11 Chemsuisse «Etichettatura GHS» Opuscolo Suva 11030 «Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere»	1° – 3° anno di apprendistato		1° – 3° anno di apprendistato	Dimostrazione e uso pratico, compresi i dispositivi di protezione individuale. Protezione vaccinale epatite A e B raccomandata	1° anno di apprendistato	2° anno di apprendistato	3° anno di apprendistato

<sup>6</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

<sup>7</sup> Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

Lavoro/i pericoloso/i (sulla base delle competenze operative)	Pericolo/i	Cifra/e <sup>7</sup>	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza e ausili raccomandati	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>6</sup> in azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante-mente	Spesso	Occasional-mente
			Lista di controllo Suva 67035 «La protezione della pelle sul lavoro» Opuscolo Suva 44074.d «La protezione della pelle sul lavoro»							
c2 Rilevare i parametri diagnostici secondo le disposizioni. c3 Organizzare l'assistenza medica e le terapie secondo le istruzioni del o della farmacista ed eseguirle (prelievi).	Autoinfezione, contaminazione, infezione da corpi estranei, pericolo di infezione da contatto con microrganismi Taglio/ferita con utensili affilati e appuntiti (oggetti appuntiti o taglienti) Contatto con principi attivi farmacologici	5a 6b3 7a 7b	Gestione di igiene, disinfezione, sterilizzazione, sicurezza sul lavoro, tutela della salute e dell'ambiente Misure di protezione in caso di utilizzo di oggetti appuntiti o taglienti Smaltimento di oggetti appuntiti o taglienti in contenitori a prova di foratura Protezione vaccinale e prevenzione delle infezioni Opuscolo Suva 2865 «Un ago mi ha punto!» Opuscolo Suva 2869/20 Prevenzione delle infezioni trasmesse per via ematica nel contatto con i pazienti	3° anno di apprendistato aFC	3° anno di apprendistato	1° – 3° anno di apprendistato	Istruzione, illustrazione ed esercizio. Protezione vaccinale epatite A e B raccomandata	3° anno di apprendistato		

**Legenda:** CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale;  
possibili sigle: aFC: a formazione conclusa;; AT: anno di tirocinio o anno di apprendistato

## **Allegato 3 – Professioni correlate**

Le professioni correlate ai sensi dell'art. 10 e dell'ordinanza sulla formazione professionale di base delle e degli assistenti di farmacia con AFC sono

- Droghiera/e AFC

## Allegato 4 – Glossario della farmacia

<i>Termine tecnico/abbreviazione</i>	<i>Definizione e spiegazioni</i>
Anatomia	Lo studio della struttura interna degli organismi in medicina e biologia umana.
Ausili per l'applicazione	Ausili per la somministrazione di medicinali / prodotti
LStup – Legge sugli stupefacenti	Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope
CIP	Cartella informatizzata del paziente La cartella informatizzata del paziente (CIP) è una raccolta di documenti personali contenenti informazioni sulla salute dei pazienti.
pittogrammi di pericolo	I simboli neri con bordo rosso sono usati per identificare i pericoli per le sostanze chimiche (designazione mondiale)
GWP – Good welcoming practice	Prassi di accoglienza adeguata in farmacia
Iniezioni intramuscolari	Introduzione di un farmaco liquido nel corpo attraverso la pelle in un muscolo scheletrico per mezzo di una siringa e una cannula.
Prodotti convenzionali	Prodotti della medicina convenzionale, per lo più allopatica
Promozione della salute	Misure per mantenere o migliorare lo stato di salute di una persona o di una popolazione
Prevenzione delle malattie	Misure per prevenire la malattia in un individuo o nella popolazione.
LATer Legge sugli agenti terapeutici	Legge federale sui medicinali e i dispositivi medici (regola la distribuzione e l'approvazione dei dispositivi medici in Svizzera)
LAMal Legge sull'assicurazione malattie	Legge federale sull'assicurazione malattie
RBP	Rimunerazione basata sulle prestazioni
effetti avversi	Effetto di un farmaco che si verifica in aggiunta all'effetto principale
Patologia	Lo studio dei processi e delle condizioni anormali e patologiche del corpo e delle loro cause
Fisiologia	Lo studio dei normali processi vitali, soprattutto biofisici, nelle cellule, nei tessuti e negli organi di tutti gli esseri viventi
Red flag	Segnali d'allarme all'esame clinico, condizione di salute caratteristica di una particolare patologia e che richiede quindi un chiarimento medico
Misure terapeutiche	Misure destinate a trattare / curare una malattia
classificazione	Chiarimenti per il rinvio a un farmacista/medico o chiarimenti per il trattamento
LAINF	Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni
LCA	Legge federale sul contratto d'assicurazione

## **Allegato 5 – Glossario generico**

(\* vedi *Lessico della formazione professionale, 4ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch*)

### **Responsabili della formazione professionale\***

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **Rapporto di formazione\***

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

### **Piano di formazione**

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla/e oml.

### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

### **Competenza operativa**

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo, un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

### **Campo di competenze operative**

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

### **Lavoro pratico individuale (LPI)**

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

### **Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)**

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr<sup>8</sup>.

### **Azienda di tirocinio\***

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di

---

<sup>8</sup> RS 412.10

servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

### **Obiettivi di valutazione**

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

### **Documentazione dell'apprendimento\***

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

### **Persona in formazione\***

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

### **Campo di qualificazione\***

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>9</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

### **Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

#### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

#### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI, inoltre, provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

#### **Insegnamento delle conoscenze professionali**

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale, la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

#### **Corso interaziendale (CI)\***

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

#### **Partenariato\***

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

#### **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)**

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

#### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

#### **Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base**

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

## **Allegato 6 – Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative**

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

### **1. Competenza professionale**

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

### **2. Competenza metodologica**

#### **2.1 Tecniche di lavoro**

Per l'assolvimento dei compiti professionali l'assistente di farmacia utilizza metodi appropriati, attrezzature tecniche e strumenti d'ausilio, grazie ai quali mantengono l'ordine, fissano le priorità, individuano procedure sistematiche e razionali, garantiscono la sicurezza sul lavoro e rispettano le prescrizioni igieniche. Pianificano le fasi lavorative, lavorano in modo efficiente e valutano sistematicamente il lavoro effettuato.

#### **2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo**

L'assistente di farmacia considera i processi industriali nel loro insieme. Tiene conto delle fasi di lavoro che precedono e seguono l'attività. Sono consapevoli degli effetti del proprio lavoro sui prodotti, sui colleghi e sul successo dell'azienda.

#### **2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione**

Nell'ambito [campo professionale specifico + verbo adeguato] è importante l'applicazione dei mezzi d'informazione e di comunicazione: L'assistente di farmacia ne è consapevole, contribuisce a ottimizzare il flusso d'informazioni all'interno dell'azienda e si procura informazioni in modo autonomo utilizzandole nell'interesse dell'azienda e dell'apprendimento personale.

#### **2.4 Strategie di apprendimento**

Per aumentare l'efficacia dell'apprendimento possono essere utilizzate diverse strategie. L'assistente di farmacia riflette sul metodo adottato adeguandolo a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Poiché i metodi d'apprendimento differiscono da persona a persona, lavora con strategie efficaci che rendono piacevole l'apprendimento, gli/le procurano successo e soddisfazione e rafforzano la sua disponibilità all'apprendimento autonomo e permanente.

#### **2.5 Tecniche di presentazione**

Il successo di un'azienda dipende fondamentalmente dal modo e dalla maniera con la quale prodotti e servizi sono proposti ai clienti. L'assistente di farmacia conosce e padroneggia tecniche e mezzi di presentazione, utilizzandoli in maniera mirata in funzione della situazione.

#### **2.6 Comportamento ecologico**

L'assistente di farmacia è consapevole della limitata disponibilità delle risorse naturali. Utilizza con parsimonia materie prime, acqua ed energia e impiega in maniera appropriata tecnologie, strategie e tecniche di lavoro.

#### **2.7 Comportamento economico**

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. L'assistente di farmacia è consapevole del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed esegue i compiti assegnati con efficienza e sicurezza.



### **3. Competenza sociale**

#### **3.1 Capacità di comunicare**

Per svolgere il proprio lavoro con competenza è molto importante comunicare in modo obiettivo. Per tale motivo l'assistente di farmacia, nell'esercizio della professione, sa comunicare e utilizzare le regole di base per la gestione di un colloquio. Adatta lingua e comportamento alle varie situazioni e alle necessità dell'interlocutore. Parla con rispetto e stima al proprio interlocutore.

#### **3.2 Capacità di gestire i conflitti**

Nel lavoro quotidiano in azienda, in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. L'assistente di farmacia ne è consapevole e reagisce con calma e ponderazione. Partecipa alla discussione, accetta altri punti di vista, discute in maniera obiettiva e cerca soluzioni costruttive.

#### **3.3 Capacità di lavorare in gruppo**

L'attività professionale viene svolta individualmente o in team. In molteplici situazioni il team si rivela la soluzione migliore. Se lavora in team, l'assistente di farmacia rispetta le regole per il successo del lavoro di squadra.

### **4. Competenza personale**

#### **4.1 Capacità di riflessione**

L'assistente di farmacia è in grado di analizzare il proprio operato, riflettere sulle proprie esperienze personali e trasferire le conoscenze acquisite nell'attività professionale quotidiana. È inoltre capace di comprendere, distinguere e gestire i valori, le regole e le aspettative proprie e altrui (tolleranza).

#### **4.2 Autonomia e senso di responsabilità**

Nell'attività professionale quotidiana l'assistente di farmacia è corresponsabile dei risultati di produzione e dei processi aziendali. Nella sfera di loro competenza prende decisioni in maniera autonoma e scrupolosa e agisce di conseguenza.

#### **4.3 Resistenza**

L'assistente di farmacia è in grado di sostenere le pressioni fisiche e psicologiche della professione, conosce i propri limiti e chiede sostegno per affrontare le situazioni impegnative.

#### **4.4 Flessibilità**

L'assistente di farmacia è in grado di adattarsi e di determinare attivamente cambiamenti e nuove situazioni.

#### **4.5 Efficienza e attitudine al lavoro**

In un ambiente competitivo solo le aziende con dipendenti efficienti e motivati riescono a sopravvivere. L'assistente di farmacia s'impegna al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In azienda e a scuola sviluppa e consolida la propria efficienza. L'attitudine al lavoro si manifesta attraverso la puntualità, la concentrazione, la scrupolosità, l'affidabilità e la precisione.

#### **4.6 Apprendimento permanente**

Il progresso tecnologico e le necessità della clientela in costante evoluzione richiedono continuamente nuove conoscenze e capacità, nonché la disponibilità all'apprendimento permanente. L'assistente di farmacia è aperto/a alle novità, si aggiorna grazie alle offerte dell'apprendimento permanente rafforzando la propria personalità e posizione sul mercato.