

Programma di formazione per i corsi interaziendali assistente di farmacia AFC



Tabella delle competenze operative

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



CI 1

Vendite da banco

4 Giorni (2. Semestre)

Campo di competenze operative *a* consulenza e servizio alla clientela

Contenuti e obiettivi:

Giorno	Contenuto	Obiettivi di apprendimento del CI	Competenze operative (CO) secondo il piano di formazione
Giorno 1 Mattino	Introduzione alle vendite da banco: Tipologia del cliente e prima impressione	Riconoscere le diverse tipologie di cliente ed essere in grado di rispondere ad esse (razionale, dominante, esitante, entusiasta) secondo il piano di apprendimento.	CO a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza.
	Introduzione alle vendite da banco: Tecniche di interrogazione	- Conoscere ed essere in grado di applicare le tecniche di interrogazione. - Conoscere ed essere in grado di applicare GWP e LINDAAFF.	CO a1
Giorno 1 Pomeriggio	Introduzione alle vendite da banco: Parte pratica	Effettuare una semplice vendita da banco.	CO a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.
	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consulenza sulla prevenzione del tabagismo	Essere in grado di consigliare/supportare i clienti nella prevenzione del tabagismo	CO a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e sulla prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.
Giorno 2 Mattino	Consulenza sulle malattie della pelle (pidocchi, verruche, micosi pelle/unghie, caduta dei capelli)	Essere in grado di fornire consulenza alla clientela in materia di pidocchi, zecche e vermi e conoscere i prodotti e gli ausili adeguati.	CO a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.
Giorno 2 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consigli sull'igiene orale	Essere in grado di fornire consulenza alla clientela in materia di igiene orale.	CO a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e sulla prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

Giorno 3 Mattino	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consigli di viaggio	- Essere in grado di creare un dossier di viaggio / una checklist di viaggio con l'ausilio dei test di riferimento healthyTravel e OSIR CO a2 - Essere in grado di organizzare un kit di pronto soccorso da viaggio. CO a2
Giorno 3 Pomeriggio	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: consulenza solare	- Essere in grado di consigliare i/le clienti sui prodotti solari appropriati. CO a2 - Riconoscere le condizioni e i tipi di pelle ed essere in grado di consigliare i prodotti appropriati nel settore dermocosmetico. CO a3
Giorno 4 Mattino	Promozione della salute e prevenzione delle malattie: alimentazione	- Conoscere la dieta equilibrata ed essere in grado di fornire una consulenza alla clientela su di essa. CO a2 - Essere in grado di soddisfare le diverse esigenze nutrizionali (atleti, vegani, vegetariani, sovrappeso). CO a2
Giorno 4 Pomeriggio	Prova di competenza sugli argomenti del CI 1	Essere in grado di condurre colloqui di consulenza e vendita nel settore dei prodotti non soggetti a prescrizione medica. CO a1 CO a2 CO a3

Compiti di preparazione e di revisione

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

CI 2

Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali

4 Giorni (3. Semestre)

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

Contenuti e obiettivi

Giorno	Contenuto	Obiettivi di apprendimento del CI	Competenze operative secondo il piano di formazione
Giorno 1 Mattino	Ausili per la deambulazione	Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli ausili per la deambulazione.	CO b3: Vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione.
	Noleggio di tiralatte	Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione del tiralatte.	
Giorno 1 Pomeriggio	Articoli medico-sanitari: incontinenza	Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli articoli per l'incontinenza	CO b3
	Articoli medico-sanitari: calze compressive	Essere in grado di eseguire in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione delle calze compressive	
Giorno 2 Mattino	Istruzione alla clientela	Essere in grado di eseguire in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli articoli sanitari	CO b3

Giorno 2 Pomeriggio	Articoli medico-sanitari: ausili per l'inalazione	Essere in grado di effettuare in modo professionale la consegna, la fatturazione e l'istruzione degli ausili per l'inalazione	CO b1 Preparare i medicinali secondo le prescrizioni, spiegarli ai clienti e dispensarli sotto la responsabilità del/della farmacista. CO b3
	Reclami (approfondimento)	Essere in grado di gestire i reclami abilmente	CO a1 Accogliere i clienti, chiarire le loro esigenze e organizzare un ulteriore supporto. CO a4 Ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte.
Giorno 3 Mattino	Medicina complementare e comanda dei medicinali	Essere in grado di consigliare i clienti sui prodotti della medicina complementare	CO a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti. CO b1
		Sapere come effettuare una comanda: da chi e in che modo il cliente riceve i suoi medicinali	CO b2 Procurarsi e preparare i medicinali secondo l'ordine e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista.
Giorno 3 Pomeriggio	Medicina complementare e comanda dei medicinali	Essere in grado di consigliare i clienti sui prodotti della medicina complementare.	CO a3
		Sapere come effettuare una comanda: da chi e in che modo il cliente riceve i suoi medicinali	CO b2
Giorno 4 Mattino	Contracezione	Conoscere in dettaglio il processo di una ricetta (processo, collaborazione con il farmacista, ecc.) ed essere in grado di eseguirlo.	CO b1
Giorno 4 Pomeriggio	Dermocosmesi	Conoscere l'utilizzo dei più importanti marchi dermocosmetici ed essere in grado di spiegarli al cliente	CO b1
	Consulenza per viaggio	Conoscere le più importanti piattaforme informative sull'argomento ed essere in grado di utilizzarle.	CO b1 CO a2 Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

Compiti di preparazione e di revisione

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

CI 3

Valutazioni e procedure mediche

7 Giorni (5. Semestre)

Campo di competenze operative c

Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

Contenuti e obiettivi:

Giorno	Contenuto	Obiettivi di valutazione CI	Competenze operative secondo il piano di apprendimento
Giorno 1	Programma secondo BLS-AED Associazione Samaritani Primo Soccorso livello 1 IVR	Obiettivi secondo BLS-AED Associazione Samaritani	CO c1 Determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni. CO c3 Organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista.
Giorno 2	Programma secondo BLS-AED Associazione Samaritani Primo Soccorso livello 1 IVR	Obiettivi secondo BLS-AED Associazione Samaritani	CO c1 CO c3
Giorno 3 Mattino	Pressione sanguigna Cistite	- Conoscere, informarsi ed essere in grado di valutare i segnali di allarme clinico.	CO c1 CO c2
Giorno 3 Pomeriggio	Shock anafilattico	Effettuare misurazioni (pressione sanguigna, stato delle urine) e valutare e documentare i valori	

Giorno 4 Mattino	Igiene in farmacia	Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieni- CO c2 che e di sicurezza nonché le normative corrispondenti durante la raccolta dei parametri diagnostici.
	Igiene e sicurezza dello smaltimento Igiene e sicurezza all'interno e di fronte al punto di vendita	Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieni- CO c2 che e di sicurezza in farmacia (compreso lo smaltimento).
Giorno 4 Pomeriggio	Igiene nella cura delle ferite	Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieni- CO c3 che e di sicurezza nella cura delle ferite e nelle situazioni di emergenza.
	Igiene nel locale di consulenza	Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieni- CO c2 che e di sicurezza nonché le normative corrispondenti durante la raccolta dei parametri diagnostici.
Giorno 5 Mattino	Misurazione del colesterolo	Effettuare misurazioni (colesterolo, test allergologici, glicemia, HbA1c) e valutare e documentare i valori. CO c2
	Test allergologici	
Giorno 5 Pomeriggio	Misurazione della glicemia	
	Test HbA1c	
Giorno 6 Mattino	Interpretazione dei valori e comunicazione di essi al cliente	Conoscere i valori standard, interpretare le alterazioni ed essere in grado di informare il cliente in modo appropriato.
	Strumenti di misura per uso domestico	Essere in grado di utilizzare, pulire e fare la manutenzione CO c2 dei dispositivi di misurazione e degli accessori.
Giorno 6 Pomeriggio	Raccomandazioni ai clienti	Essere in grado di mostrare e di consigliare ai clienti le opportunità per la promozione della salute individuale in base ai valori misurati.

Giorno 7 Mattino	Materiale per la medicazione	Riconoscere le condizioni della ferita ed essere in grado di CO c3 Trattarla correttamente con il materiale di medicazione appropriato.
	Situazioni di emergenza	Conoscere le situazioni di emergenza ed essere in grado di CO c3 reagire ed esse con misure appropriate immediate.
Giorno 7 Pomeriggio	Misure igieniche (ripetizione)	Conoscere ed essere in grado di applicare le misure igieniche e di sicurezza nella cura delle ferite e nelle situazioni di emergenza. CO c3
	Condizione della ferita e cura della ferita in situazioni di emergenza (ripetizione)	

Compiti di preparazione e di revisione

Compiti di preparazione	Compiti di revisione
▪ 1. Gli studenti portano al CI il piano di igiene della propria farmacia. ▪ 2. Effettuano i seguenti chiarimenti nella propria farmacia: a. Cosa viene fatto nella loro farmacia? b. Dove si trova il Kit di Pronto Soccorso? c. Chi aggiorna il Kit di Pronto Soccorso e con quale frequenza? d. La farmacia possiede un dispositivo DAE e dove si trova? In caso contrario, dove si trova il dispositivo più vicino della zona? 3. Gli studenti si informano sulle misurazioni offerte nella loro azienda di formazione. Eseguite con la farmacista o con il farmacista nella vostra farmacia una misurazione della glicemia istantanea e annotate in un'opera su Konvink i passaggi necessari per svolgerla. Il giorno 4 portatelo insieme a un modulo di consenso per la/il cliente non compilato della vostra farmacia.	



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

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